

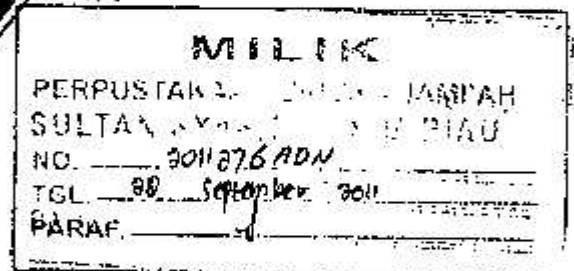
# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH KINERJA LAYANAN PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (DPPKAD) KECAMATAN TUALANG TERHADAP PENCAPAIAN TARGET PENERIMAAN PAJAK**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan  
Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU



oleh:



**FITRI ARANA SARI**  
**10675005148**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2011**

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KINERJA LAYANAN PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DINAS (UPTD) DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH (DPPKAD) KECAMATAN TUALANG TERHADAP  
PENCAPAIAN TARGET PENERIMAAN PAJAK**



*oleh:*

**FITRI ARANA SARI**  
**10675005148**

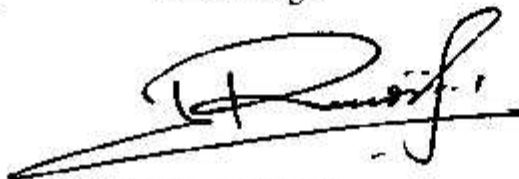
**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fitri Arana Sari  
NIM : 10675005148  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Pengaruh Kinerja Layanan Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak

### DISETUJUI OLEH

Pembimbing I



Rusdi, S.Sos, MA  
NIP. 19720906 200710 1 002

Pembimbing II



Drs. Almasri, M.Si  
NIP. 19670801 198403 1 007

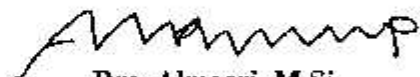
### MENGETAHUI

DEKAN



Drs. Azwa Harahap, M.Si  
NIP. 19660202 1984 1 002

KETUA JURUSAN



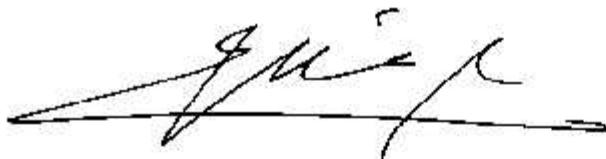
Drs. Almasri, M.Si  
NIP. 19670801 200501 1 007

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Arana Sari  
Nim : 10675005148  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Pengaruh Kinerja Layanan Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Dacrah (DPPKAD) Kecamatan Tualang terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak

### PANITIA PENGUJI

KETUA



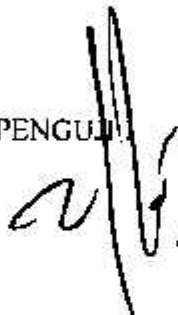
Drs. H. Khodri Nawawi, M.A  
NIP. 19480414 197803 1 001

SEKRETARIS



Nailil Amani, S.Ag  
NIP. 19620509 199303 2 002

PENGUJI I



Afrizal, S.Sos, M.Si  
NIP. 19690419 200701 1 025

PENGUJI II



Rusdi, S.Sos, M.A  
NIP. 19720906 200710 1 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan karunia-Nya yang penulis terima tiada terhitung hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “analisis pengaruh kinerja layanan pegawai unit pelaksana teknis dinas (UPTD) dinas pendapatan, pengelola keuangan dan asset daerah (DPPKAD) kecamatan tualang terhadap pencapaian target penerimaan pajak”.

Sholawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa revolusi dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan merubah menjadi peradaban yang modern seperti yang kita rasakan sekarang ini. Mudah-mudahan kita mendapatkan syafaatnya di padang mahsyar kelak.

Selanjutnya penulis menyadari dengan sesungguhnya, bahwa dalam penulisan ini terdapat banyak sekali kekurangan-kekurangan yang diyakini oleh penulis sebagai akibat dari keterbatasan wawasan berfikir dan begitu dangkalnya ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Untuk itu penulis membuka tangan selebar-lebarnya untuk menerima kritik dan saran yang ditujukan untuk kesempurnaan penulisan ini.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan bantuan-bantuan dalam penulisan ini. Penghormatan setinggi-tingginya penulis tujukan kepada :

1. Ayahanda *Syafrizal* dan Ibunda *Azizah* tercinta yang telah bersusah payah membesarkan dan mendidik dengan segala jerih payah nya tanpa mengenal lelah, panas serta hujan. Yang telah bersusah payah membangkitkan serta membangun motivasi penulis bahwa kegagalan adalah kesuksesan yang tertunda. Tak banyak yang bisa ku ucapkan kecuali terima kasih atas ketulusan kalian menjadikan aku seperti ini. Semoga yang tak seberapa ini mampu memberikan secuil kebahagiaan buat kalian, bahwa aku

juga bisa kalian banggakan. Penulis terus berdoa semoga selalu bisa mempersembahkan yang terbaik untuk mereka.

2. Bapak ***Drs. Azwar Harahap*** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.
3. Bapak ***Drs. Almasri, M.Si*** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara sekaligus sebagai Pembimbing II. Yang telah banyak memberikan masukan, pengarahan serta membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak ***Afrizul, S.Sos,M.Si*** selaku Penasehat Akademis penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis, selama penulis mengikuti perkuliahan di UIN SUSKA Riau.
5. Bapak ***Rusdi S.Sos,MA*** selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Sekaligus Pembimbing I. Yang telah banyak memberikan masukan, pengarahan serta membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak ***Drs. H. Khodri Nawawi, MA*** selaku dosen sekaligus pembantu dekan III yang telah banyak memberikan motivasi, dan nasehat yang bermanfaat untuk penulis.
7. Bapak ***Afrinaldi Rustam, S.Ip,M.Si*** yang telah banyak memberikan masukan serta pinjaman buku-buku yang bermanfaat untuk penulis.
8. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di UIN SUSKA Riau.
9. Adik-adik ku tersayang, ***Muammar Rafsyantani. M. Hendy Aljabar. Dea Lestari.***  
Semoga suatu saat aku menjadi bisa inspirasi untuk kalian.
10. ***Rifa'atul Mahmudah, Yesi Handayani.*** Trima kasih atas pengertian kalian selama ini, Tanpa kalian aku gamang bangkit dari kegalanku.
11. ***"miYnce"*** thanks to your support. Berteman dengan mu memberikan warna tersendiri dalam hidupku.

12. "*Hendriko Saputra*" thanks for everythink. Kehadiran mu mengajarkan ku banyak hal terutama arti hidup ini kedepan nya. Semoga kelak Allah mentakdirkan kau adalah yang terbaik buat ku.

Pekanharu, February 2011

*(Fitri Arana Sari)*

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
3.3	Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1	Populasi .....	44
3.3.2	Sampel .....	44
3.4	Data yang Diperlukan.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data .....	55

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1	Keadaan Geografis Kecamatan Tualang.....	56
4.1.1	Kondisi Geologi Kcc. Tualang .....	56
4.1.2	Jumlah Desa di Kecamatan Tualang.....	56
4.2	Penduduk Kecamatan Tualang.....	57
4.2.1	Keadaan Penduduk .....	57
4.2.2	Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	59

### **BAB V PENYAJIAN DATA**

5.1	Identitas Responden.....	60
5.1.1	Sampel Menurut Jenis Kelamin.....	60
5.1.2	Sampel Menurut Usia.....	61
5.1.3	Sampel Menurut Taraf Pendidikan .....	62
5.1.4	Sampel Menurut Profesi.....	63
5.2	Analisis Kinerja Pegawai dan Ketercapaian Target Pajak di UPTD Kecamatan Tualang dengan Kuesioner (Angket) .....	64
5.2.1	Kinerja Proses.....	65



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tualang merupakan wilayah dalam lingkup tingkat kecamatan dan merupakan bagian administrasi dari Kabupaten Siak. Mengingat Kecamatan Tualang adalah wilayah administrasi dalam ketatanegaraan, maka Tualang memiliki struktur pemerintahan yang diikuti oleh berbagai badan atau instansi pemerintahan untuk tingkat kecamatan yang bertujuan untuk mendukung program kerja pemerintah kecamatan tersebut.

Pemerintah Kecamatan Tualang, dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) merupakan unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh sebab itu, pelayanan publik merupakan aspek yang penting dipahami dan diimplementasikan oleh aparatur pemerintah agar masyarakat dapat memenuhi administrasi, khususnya pembayaran pajak sesuai dengan jenis usaha warga masyarakat tersebut. Pelayanan pajak menjadi vital karena menjadi sumber

pendapatan daerah untuk melaksanakan program pembangunan di segala bidang kehidupan masyarakat yang ada dalam wilayah administratif tersebut.

Oleh sebab itu, guna dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pajak bagi wajib pajak, maka pemerintah membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) ini yang bertugas mengelola keuangan daerah pada tingkat kecamatan. Eksistensi Unit Pelaksana Teknis (UPT) ini sangat vital untuk membantu pemerintah kecamatan dalam menyediakan dana pembangunan sarana dan prasarana di Kecamatan Tualang sehingga program pemerintah kecamatan dapat terimplementasi dengan baik dan berkesinambungan dalam rangka pemerataan pembangunan dalam wilayah kecamatan tersebut.

Dengan demikian, Unit Pelaksana Teknis ini merancang program kerja, baik program kerja jangka pendek, menengah dan panjang. Program kerja tersebut dipaparkan visi dan misi unit tersebut yang harus diimplementasikan oleh setiap individu pegawai UPT tersebut secara maksimal agar mencapai target yang telah diprogramkan secara sistematis. Program kerja UPT lebih dititik beratkan pada aspek pelayanan publik, yaitu pelayanan jasa kepada publik.

Unit Pelaksana Teknik (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) memberikan pelayanan publik yang erat kaitannya dengan bagaimana mengumpulkan pajak dari anggota masyarakat yang wajib pajak, lalu mengelola dana tersebut dan melestarikan aset – aset yang ada dalam

suatu wilayah administratif untuk pembangunan sarana dan prasarana dalam wilayah tersebut. Dengan adanya pendapatan daerah melalui pengumpulan dana pajak, dinas ini melakukan pengelolaannya untuk mendorong pembangunan fisik serta non fisik dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan ketahanan ekonomi masyarakat yang berdomisili dalam wilayah tersebut, dalam hal ini adalah Kecamatan Tualang.

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang melalui Unit Pelaksana Teknis sangat tergantung pada beberapa hal, yaitu antara lain; a) kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis dalam memberikan pelayanan, b) kebijakan pemerintah dalam pelayanan pajak, c) kesadaran masyarakat wajib pajak, dan d) intensitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak.

Kinerja pegawai UPT Kecamatan Tualang khususnya ditentukan umumnya oleh beberapa faktor antara lain: kualitas kerja atau performa kerja yang dihasilkan oleh setiap individu pegawai dalam memberikan pelayanan, pengetahuan pegawai tentang tugas kerja yang harus diselesaikan, perencanaan program kerja yang harus dicapai, peralatan yang menunjang pelaksanaan kerja yang dimiliki, dan faktor – faktor lain yang semuanya saling terkait antara satu dan lainnya.

Menurut Henri Simamora (1997:424) menyatakan bahwa ukuran kinerja secara umum yang kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar meliputi: (1) kualitas kerja; (2) kuantitas kerja; (3) pengetahuan tentang

pekerjaan; (4) pendapat atau pernyataan yang disampaikan; (5) keputusan yang diambil; (6) perencanaan kerja; (7) daerah organisasi kerja.

Faktor berikutnya yang tidak kalah esensialnya adalah kebijakan pemerintah dalam hal pemungutan pajak dari anggota masyarakat wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan administrasi pembayaran, besarnya jumlah pajak, rentang tempo pajak, sanksi bagi yang melanggar dan lain sebagainya. Kebijakan pemerintah ini sangat mempengaruhi tata cara pemungutan pajak yang harus diimplementasikan oleh pegawai pajak, khususnya pegawai UPT Kecamatan Tualang dalam melaksanakan tugasnya.

Faktor lain yang juga penting adalah kesadaran masyarakat yang wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya sesuai dengan rentang waktu yang ditentukan serta jumlah banyaknya pajak yang harus dibayar sehingga tidak melanggar kebijakan pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Sementara faktor – faktor lainnya adalah luasnya wilayah yang harus dipungut pajak, peralatan yang mendukung pelaksanaan pajak, administrasi perpajakan dan pengelolaannya yang diterapkan oleh pemerintah, kejelasan informasi yang diberikan oleh pegawai pajak, ketegasan pegawai pajak dalam pemungutan dan pengelolaan pajak yang semuanya akan mempengaruhi kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPPKAD) Kecamatan Tualang.

Menurut Rummier dan Brache (1995) dalam Sudarmanto (2009:7-8) mengemukakan tiga (3) level kinerja, yaitu: 1) *Kinerja Organisasi*; yaitu merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi; 2) *Kinerja Proses*; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam

meghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses; dan 3) *Kinerja Individu*; yaitu merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh kreativitas, pengetahuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dari uraian diatas penulis menetapkan tiga (3) level kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang yang akan merefleksikan kinerja pegawainya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk memungut dan mengelolah keuangan Kecamatan Tualang, yaitu:

- 1) *Kinerja Organisasi*, dalam hal ini adalah Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) yang direpresentasikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kecamatan Tualang;
- 2) *Kinerja Proses*, dalam hal ini proses administrasi, pelaksanaan pemungutan dan pengelolaan keuangan yang diperoleh dari anggota masyarakat wajib pajak yang ada dalam wilayah administrasi Kecamatan Tualang; dan
- 3) *Kinerja Individu*, dalam hal ini performa kerja setiap pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) berdasarkan merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai, kreativitas, pengetahuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, manajemen pekerjaan serta karakteristik individu dalam memberikan pelayanan untuk mengumpulkan dan mengelolah dana pajak dari masyarakat wajib pajak di Kecamatan Tualang.

Namun demikian, penulis lebih menitik beratkan pada dua aspek kinerja saja, yaitu: a) *Kinerja Proses* dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak dan b) *Kinerja Individu* pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) dalam menerima dan mengelolah dana pajak yang di terima dari para wajib pajak di Kecamatan Tualang Kabuapten Siak. Baik *Kinerja Proses* maupun *Kinerja Individu* meliputi: proses pendataan, penerimaan, dan aspek penagihan/penyitaan, dan sanksi pajak oleh pegawai UPTD Kecamatan Tualang Kabuapten Siak. Sedangkan kinerja organisasi tidak dijadikan indikator dalam penelitian ini karena ia lebih cenderung berkaitan dengan "kebijakan pemerintah" dan hal ini lebih bernuansa "politis". Lagi pula kebijakan pemerintah itu bisa berubah – ubah sesuai dengan peraturan atau undang – undang yang diroboh.

Kinerja tentunya berkaitan erat dengan hasil yang didapatkan dari serentetan proses penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya yang mengacu pada peningkatan kualitas kerja dan dedikasi. Oleh karena itu, penyelesaian tugas dan tanggung jawab itu dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti fasilitas penudukung, kemampuan karyawan, keadaan lingkungan kerja, dorongan dan motivasi yang tertanam dalam diri seseorang untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu dengan hasil yang maksimal.

Lebih lanjut, berdasarkan kebijakan kerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang melalui prosedur sebagai berikut: 1) *Pendaftaran dan Pendataan*. Pada prosedur tahap ini pegawai Unit Pelaksana Teknis melakukan

pengumpulan data, penyusunan data dan informasi mengenai wajib pajak, subjek, objek pajak reklame secara objektif; 2) *Penetapan*. Pada prosedur ini merupakan kegiatan untuk menetapkan penerimaan pajak dengan melakukan penghitungan penetapan pajak dan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah ( SKPD ); 3) *Pembayaran*. Pada prosedur ini pegawai UPT memberikan pelayanan menerima pajak dari wajib pajak dimana pelaksanaannya dibayar pada pegawai teknis bagian Bendahara Khusus Pajak ( BKP); dan 4) *Penagihan*. Pada prosedur ini dilakukan menagihan pajak bagi anggota masyarakat yang belum membayar pajak yang sudah jatuh tempo dengan mengeluarkan surat teguran / peringatan, surat paksa ataupun surat penyitaan/pelelangan.

Berkaitan dengan tiga level kinerja dan kegiatan prosedural yang harus dilakukan oleh setiap individu pegawai pajak di Kecamatan Tualang, penulis melakukan pra penelitian dengan melakukan observasi lapangan di kantor Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD), khususnya pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpajakan Kecamatan Tualang. Penulis menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja unit tersebut, antara lain, yaitu: 1) *Kinerja Organisasi*, yaitu; a) koordinasi antara pimpinan dengan pegawai teknis perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan pajak sehingga pegawai teknis memahami tugas dan fungsinya dengan baik, b) Sosialisasi program kerja kelihatannya perlu diintensifkan kepada setiap pegawai pajak dalam memberikan pelayanan, c) peralatan penunjang kelihatannya perlu dibeahi dan dilengkapi sehingga memudahkan pegawai pajak melaksanakan tugasnya, dan d) koordinasi sesama pegawai pajak kelihatannya perlu

ditingkatkan sehingga tidak terjadi tumpang tindih pemungutan yang akhirnya mencerminkan administrasi yang kurang tertata baik; 2) *Kinerja Proses*, yaitu; a) proses pendataan dan pendaftaran masyarakat wajib pajak kelihatannya perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan rinci, b) proses penetapan masyarakat wajib pajak kelihatannya perlu ditingkatkan sehingga transparan bagi masyarakat, c) proses pembayaran pajak kelihatannya perlu dibenahi birokrasinya sehingga tidak memakan waktu lama dan bertele – tele, d) proses penagihan bagi yang menunggak pajak kelihatannya perlu ditingkatkan sehingga proses penagihan tersebut menjadi jelas, tegas dan sampai sasaran sehingga tidak ada alasan lagi bagi anggota masyarakat yang lambat pembayarannya sesuai dengan tempo akhir pembayaran; dan 3) *Kinerja Individu*, yaitu; a) kualitas kerja pegawai UPT kelihatannya perlu ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat wajib pajak, b) rancangan program kerja pegawai kelihatannya perlu disosialisasikan sehingga setiap individu pegawai UPT memahami tugasnya dan melaksanakan dengan baik, c) kuantitas kerja pegawai UPT kelihatannya perlu ditingkatkan sehingga efektif dan efisien, d) karakteristik individu pegawai kelihatannya perlu ditingkatkan sehingga pendekatan yang mereka lakukan dalam mendata, menetapkan, menerima pembayaran dan melakukan penagihannya tidak arogan, pilih kasih ataupun angkuh.

Target pajak untuk setiap bulannya selama rentang waktu enam bulan pertama yang telah ditetapkan oleh pejabat UPTD DPPKAD adalah 430 juta rupiah dengan rincian sebagai berikut:

1. Target penerimaan pajak bulan Januari 2010 yaitu: 60 – 70 juta rupiah



2. Target penerimaan pajak bulan Februari 2010 yaitu: 60 – 74 juta rupiah
3. Target penerimaan pajak bulan Maret 2010 yaitu: 60 - 77 juta rupiah
4. Target penerimaan pajak bulan April 2010 yaitu 60 – 80 juta rupiah
5. Target penerimaan pajak bulan Mei 2010 yaitu 60 – 83 juta rupiah
6. Target penerimaan pajak bulan Juni 2010 yaitu 60 – 85 juta rupiah

Selanjutnya yang menjadi sumber penerimaan pajak di Kecamatan Tualang adalah sebagai berikut:

1. Pajak reklame;
2. Pajak hiburan;
3. Pajak restoran/rumah makan, dan cafetaria; dan
4. Pajak pengambilan bahan galian

Penerimaan pajak di Kecamatan Tualang selama rentang waktu lima tahun terhitung dari tahun 2005 sampai 2009. dalam hal ini penulis menampilkan total penerimaan pajak dalam setahun dengan menampilkan jumlah target pajak yang hendak diterima setiap bulannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada data tabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Jenis Pajak, Target Total Pajak dan Realisasinya selama 5 Tahun (2005 – 2009)**

No	Jenis Pajak	Tahun	Target Total	Realisasi	Ket
1	1) reklame; 2) hiburan; 3) restoran/rumah makan, dan cafetaria; dan 4) pengambilan bahan galian	2005	Rp. 420 juta (Perbulan Rp.35 x 12 bulan)	Rp. 386 juta	Kurang Rp. 34 juta
2	Sda	2006	Rp. 456 juta (Perbulan Rp.38 x 12 bulan)	Rp. 451 juta	Kurang Rp. 5 juta
3	Sda	2007	RP. 480 (Perbulan Rp.40 x 12 bulan)	Rp. 474 juta	Kurang Rp. 6 juta
4	Sda	2008	RP. 540 juta (Perbulan Rp.45 x 12 bulan)	Rp. 496 juta	Kurang Rp. 44 juta
5	Sda	2009	RP. 600 juta (Perbulan Rp.50 x 12 bulan)	Rp. 586 juta	Kurang Rp. 14 juta
<b>Jumlah</b>					<b>Rp. 103 juta</b>

*Sumber: UPTD Kec. Tualang, Februari 2011*

Dari tabel diatas ditemukan bahwa jumlah target penerimaan pajak yang paling kurang dari realisasinya terdapat pada tahun 2005 dan 2008, sedangkan terget pencapaian pajak yang mendekati realisasinya terjadi pada tahun 2006 dan 2007. Kondisi ini mencerminkan beberapa hal, antara lain; kurangnya kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan jumlah dan jatuh tempo pembayaran, kurangnya sosialisasi, pengawasan dan penagihan dari pegawai

UPTD yang berkewajiban menerima, mengumpulkan dan memasukkan dana pajak ke kas daerah. Disisi lain perlu sosialisasi pajak lebih genjar lagi dilakukan sehingga masyarakat yang semestinya membayar pajak menjadi tahu kewajibannya.

Selanjutnya penulis perlu pula menampilkan pencapaian target pajak yang diterima oleh pegawai UPTD DPPKAD dalam setiap bulannya dalam rentang waktu lima (6) bulan terakhir terhitung dari bulan Januari sampai Juni 2010 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Pencapaian Penerimaan Pajak UPTD/ Bulan di Kec. Tualang dari Januari – Juni 2010**

No	Bulan	Penerimaan Pajak (Juta/Rp)	Target Minimum (Juta/Rp)	Ket
1	Januari	Rp. 52 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 8 juta
2	Februari	Rp. 53 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 7 juta
3	Maret	Rp. 56 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 4 juta
4	April	Rp. 51 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 9 juta
5	Mei	Rp. 55 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 5 juta
6	Juni	Rp. 58 juta	Rp. 60 juta	Kurang Rp. 2 juta
	<b>Jumlah</b>	<b>Rp. 380 juta</b>	<b>Rp. 360 juta</b>	<b>Kurang Rp. 35 juta</b>

*Sumber: UPTD Kec. Tualang, November 2010*

Dari data pada tabel diatas ditemukan bahwa terdapat kekurangan penerimaan pajak setiap bulannya dibawah dari target yang ditetapkan oleh pejabat UPTD Kecamatan Tualang. Kekurangan pencapaian target yang agak banyak terjadi terutama pada bulan Januari, Februari dan April 2010. Diantara faktornya adalah: a) perlunya pegawai UPTD meningkatkan kinerjanya dalam

melakukan pemungutan pajak, b) intensitas kerja pegawai UPTD yang perlu peningkatan, c) sosialisasi pajak oleh pegawai UPTD perlu ditingkatkan, d) kesadaran masyarakat wajib pajak perlu ditingkatkan dan e) sanksi penunggakan pajak yang masih lemah dan perlu dipertegas di masa yang akan datang sehingga target pencapaian pajak yang telah ditetapkan dapat dicapai demi kepentingan pembangunan sarana, prasarana serta membantu perekonomian rakyat yang berdomisili di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Dalam penelitian ini penulis tentunya tidak lagi melakukan penelitian pada Bulan Januari sampai Juni 2010 karena datanya sudah ada pada tabel diatas. Oleh sebab itu penulis menitik beratkan pada enam (6) bulan berikutnya yang dimulai pada Bulan Juli sampai Desember 2010 (Juli, Agustus, Spetember, Oktober, November dan Desember).

Berdasarkan penomema – penomena diatas, maka penulis ingin membuktikan kondisi sebenarnya tentang kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asct Dacrah (DPPKAD) dalam melaksanakan tugasnya dengan melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Pengaruh Kinerja Layanan Pegawai UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang Terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, penulis perlu merumuskan masalah penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai UPTD DPPKAD di Kecamatan Tualang sebagai berikut: **Bagaimana Pengaruh Kinerja Layanan Pegawai**

## **UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang Terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak?**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama yang hendak dicapai dalam kegiatan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a). Untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dalam melaksanakan tugasnya, yaitu memungut pajak dari para wajib pajak yang ada di dalam wilayah administratif Kecamatan Tualang serta ketercapaian target pajak.
- b) Untuk mendeskripsikan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai dan Target Pencapaian Pajak di Kecamatan Tualang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat dipetik dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan kepada Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang Kabupaten Siak sehingga aspek yang bersifat kurang dapat ditingkatkan dan aspek yang sudah baik dapat dipertahankan dimasa yang akan datang.
- b) Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan informasi penting dan bermanfaat bagi Bupati Siak sebagai Kepala Daerah yang bertanggung jawab terhadap seluruh aspek administrasi tentang kondisi riil

pendapatan daerah untuk pembangunan Kabupaten Siak. Dengan demikian Bupati Siak dapat memberikan pengarahan, motivasi dan petunjuk - petunjuk teknis kepada Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang.

- c) Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan informasi dan referensi bagi anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Siak yang membidangi komisi pendapatan daerah sehingga dapat memantau dan memeriksa pelaksanaan program kerja serta kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan program kerja, visi, misi serta pencapaian target penerimaan pajak di Kecamatan Tualang.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Kinerja

Berbagai pendapat dan teori tentang kinerja telah dikemukakan oleh berbagai ahli dengan berbagai pernyataan dan definisinya masing – masing. Oleh sebab itu pada bagian ini penulis perlu mengemukakan berbagai pendapat ataupun definisi tentang kinerja, khususnya kinerja pegawai pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada warga masyarakat.

Kinerja berkaitan dengan sinergi kerja yang dimiliki oleh setiap individu yang ada dalam satu kesatuan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan tingkat ketercapaian fungsi dan indikator kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebagaimana Wirawan (2008:5) mengemukakan bahwa konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering kali diindonesiakan sebagai *performa*. Kinerja adalah keseluruhan yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu.

Sedangkan Armstrong dan Baron dalam Gunawan Saleh (2010:14) menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja berasal dari pengertian *performance*. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang

mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Lebih lanjut Hasibuan (2001:94) mendefinisikan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan.

Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006:67).

Dalam organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*) serta kinerja proses (*proses performance*) yang saling berhubungan. Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya melakukan oleh



orang dalam organisasi tersebut. Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan peralatan kantor. (Agus Darna, 1991:105).

Kinerja tidak hanya berkaitan erat dengan dimensi fisik pencapaian target yang telah ditetapkan, tetapi juga berkaitan dengan dimensi non fisik. Disamping itu, kinerja juga berkaitan dengan adanya perubahan paradigma menuju produktivitas kerja yang terukur secara aktual dan dapat dirasakan perubahannya ke arah yang positif.

Sebagaimana Sudarmanto (2009:7) menyatakan bahwa konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Selanjutnya Anderson dalam Sudarmanto (2009:7) menyatakan bahwa paradigma produktivitas yang baru adalah paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisien atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*).

Sedangkan Harbani Pasolong (2007:175) menyatakan bahwa pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja perscorangan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Stephen Robhin dalam Harbani Pasolong (2007:176) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan criteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian tujuan kerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepada seseorang, dimana kinerjanya dapat diukur dari berbagai aspek, diantaranya adalah pencapaian pelaksanaan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya karena kecakapan,

pengalaman dan kesungguhannya serta waktu yang digunakan. Kinerja dibagi menjadi tiga kelompok utama, yaitu: a) Kinerja Organisasi, b) Kinerja Proses dan 3) Kinerja Individu/ Pegawai. Ketiga pengelompokan kinerja ini saling terkait antara satu dengan yang lainnya, karena kinerja organisasi diwujudkan oleh kinerja pegawainya sedangkan kinerja pegawai dapat dilihat pada proses pelaksanaannya.

## **2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan**

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa organisasi pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada warga masyarakatnya, baik pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Oleh sebab itu pegawai pemerintah harus bisa dan berusaha memberikan pelayanan yang baik dan prima sehingga memuaskan pelanggannya. Pelayanan itu biasanya dilakukan baik oleh kelompok maupun perorangan melalui sistem yang dibangun, prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya dalam usaha memenuhi kepentingan orang yang membutuhkan pelayanan tersebut sehingga tidak mengecewakannya.

Sebagaimana Moenir (2006:26) mengatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menentukan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik (Sampara Lukman, 2006:4 )

Sedangkan menurut Sutopo dan Suryanto (2003:8) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (costumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dimana tentang karakteristik pelayanan, sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindakan sosial; dan
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi ditempat yang sama.

Pelayanan adalah memberikan bantuan dalam bentuk jasa, barang dan lain sebagainya dengan tujuan mendapatkan keuntungan dari usaha pelayanan tersebut. Pelayanan senantiasa diiringi dengan menawarkan kepuasan pelanggan meskipun pelayanan tersebut tidak mutlak dalam bentuk barang. Dengan demikian, kepuasan pelanggan harus diutamakan sehingga tidak terjadi penolakan ataupun keluhan – keluhan yang berdampak negatif pada pihak atau individu yang memberikan pelayanan tersebut.

Menurut Sinambela (2006:4) menerangkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha memuaskan orang lain dengan dilakukan melalui serentetan proses (prosedur), kebijakan dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai kepentingannya. Pelayanan tidak selalu dalam bentuk barang, tetapi juga dalam bentuk administrasi dan jasa yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan keinginan pelanggan. Artinya ada peraturan – peraturan yang harus diikuti, tetapi juga harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **2.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan**

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada anggota masyarakat, maka pegawai pemerintah dan aparatur negara harus memahami prinsip – prinsip pelayanan sehingga mereka tidak saja melayani tetap juga memberikan pelayanan yang memuaskan warga masyarakat sebagai pelanggannya. Dengan memberikan kepuasan pelanggan, maka akan meminimalisasi keluhan – keluhan dari pelanggan.

Prinsip pelayanan kepada anggota masyarakat sudah diatur sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang menetapkan sendi-sendi pelayanan seperti :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  1. Prosedur /tata cara pelayanan umum

2. Persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administrative,
  3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum,
  4. Rincian biaya/tariff pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  6. Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan /kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum,
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tariff dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, dalam arti (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpanduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam

hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk pembayaran secara umum, (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh KEPMENPAN no 81 tahun 1993 diatas dan realita yang penulis amati di UPTD Kecamatan Tualang, maka penulis menemukan bahwa kesederhanaan yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan secara cepat, mudah dan lancar sebahagian besar sudah dilakukan, namun ada beberapa kasus yang belum terlaksana dengan cepat, mudah dan lancar. Hal ini erat kaitannya dengan kelengkapan administrasi yang dibawa oleh para wajib pajak tersebut. Adapun berkaitan dengan kejelasan dan kepastian prosedural di UPTD tersebut lebih cenderung terlaksana dengan baik dan lancar, kecuali ada beberapa kasus yang memang terkendala. Hal ini juga bersifat teknis, seperti listrik padam sehingga memperlambat penyelesaian administrasi perpajakan itu sendiri.

Dalam hal keamanan dan kenyamanan yang penulis amati adalah bahwa keamanan para wajib pajak sudah terpenuhi dimana mereka tidak mendapatkan hal – hal yang tidak diinginkan. Hanya saja dalam hal kenyamanan ruangan yang perlu ditingkatkan terutama bagi mereka yang antri menunggu giliran pemanggilan pembelayarannya saja. Namun secara umum dapat dinyatakan aman dan nyaman.

Berkaitan dengan ketebukaan dapat dinyatakan sudah memenuhi ketentuan tersebut karena baik jenis dan jumlah biayanya sudah ditetapkan dengan jelas. Hanya saja dalam hal efisiensi yang perlu ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan aspek birokrasinya. Artinya birokrasi sebaiknya dipangkas sehingga tidak memakan waktu cukup lama. Adapun dari segi ekonomis juga sudah terpenuhi dimana jumlah pajak yang dibayar sudah sesuai dengan beban pajak yang wajar.

Adapun dalam hal keadilan yang merata nampaknya perlu ditingkatkan karena wilayah geografis Kecamatan Tualang yang cukup luas sementara kondisi lapangan yang kadangkala menjadi kendala dalam penagihan denda pajak. Sedangkan ketetapan waktu penyelesaian administrasi secara umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik.

Dengan demikian secara umum bahwa KEPMENPAN diatas sudah dilaksanakan sebaik mungkin, meskipun ada hal – hal yang bersifat situasional yang kadangkala terjadi, namun hal ini tidak bersifat signifikan dalam pemungutan pajak itu sendiri.

### **2.3.1 Pelayanan Mengutamakan Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Tjiptono (1997:32) menyatakan bahwa sedikitnya ada tiga level (tingkat) harapan pelanggan, yaitu:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi "*must have*" atau "*take it for granted*".
2. Pada level kedua, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi tertentu.
3. Pada level ketiga ini pelanggan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang demikian bagusnya, sehingga membuat pelanggan tertarik.
4. Dimensi pelayanan prima.
5. Mutu Pelayanan Prima

Lebih lanjut Gaspers (1997:28) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab;
5. Kelengkapan;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan;
8. Pelayanan pribadi;



9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Oleh sebab itu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik harus memberikan pelayanan yang prima. Jadi, pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan – keluhan pelanggan yang mencrimalayanan tersebut.

Menurut Endar Sugiarto (1999:29) bahwa sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pegawai instansi/organisasi yang bersangkutan dan para pemimpin instansi/organisasi yang bersangkutan. Seorang pegawai yang tidak betah bekerja karena lingkungan kerja dan situasi pegawai yang ada didalamnya. Suasana nyaman dan harmonis akan mempengaruhi kesiapannya dalam menghadapi pelanggan eksternal. Para pemimpin instansi/organisasi dapat menjadi sumber keluhan, karena pemimpin sering mendapatkan masukan dari pada pelanggan eksternal tentang pelayanan instansinya. Perhatian utama suatu instansi/organisasi adalah pelanggan eksternal yaitu masyarakat. Kunci utama keberhasilan pelayanan terletak pada cara instansi/organisasi tersebut memperlakukan pelanggan eksternal ini.

Lebih lanjut Endar Sugiarto (1999:30) menyatakan bahwa keluhan pelanggan dapat dikategorikan/dikelompokkan menjadi 4 yaitu:

1. Keluhan Mekanikal.

Yaitu suatu keluhan yang disampaikan oleh suatu pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli/disampaikan kepada pelanggan tersebut.

## 2. Keluhan Akibat Sikap Petugas Pelayanan

Yaitu keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negative petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan.

## 3. Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan

Yaitu suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri.

## 4. Keluhan yang aneh

Yaitu keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum). Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian.

Kemudian menurut Endar Sugiarto (1999:33) bahwa cara mengatasi keluhan pelanggan antara lain: 1) Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah; 2) Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit dipenuhi serta tidak menjanjikan sesuatu yang berbeda di luar wewenangnya; 3) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan sedangkan petugas sudah berbuat maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah

dengan jujur; dan 4) Adanya pelanggan yang selalu mengeluh. Untuk menghadapi pelanggan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.

### **2.3.2 Pelayanan Prima**

Pegawai pemerintah ataupun aparatur negara yang memberikan pelayanan harus mendahulukan pelayanan yang berkualitas atau prima. Pelayanan prima sangat diperlukan karena pelayanan seperti itu memuaskan warga masyarakat sehingga tidak ada keluhan – keluhan dari mereka yang memerlukan pelayanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa.

Pelayanan prima berkaitan erat dengan komitmen setiap individu pegawai untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, sepenuh hati dan mengedepankan kepuasan pelanggan dengan tidak melanggar peraturan yang berlaku. Pelayanan sepenuh hati artinya memberikan pelayanan sungguh – sungguh tanpa membedakan status sosial dan jabatan pelanggan yang satu dengan lainnya.

Menurut Endar Sugiarto (1999:41) menyatakan bahwa pada hakekatnya pelanggan itu tidak membeli produk, tetapi mereka membeli pelayanan. Ini merupakan falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, kita lebih banyak belajar tentang para pelanggan kita, agar kita dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Oleh sebab itu, setiap pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan barang dan jasa harus memahami konsep dan karakteristik pribadi yang dapat

## **2.4 Deskripsi Tentang Struktur Organisasi, Fungsi dan Tugas Pegawai UPTD DPPKAD Kec. Tualang**

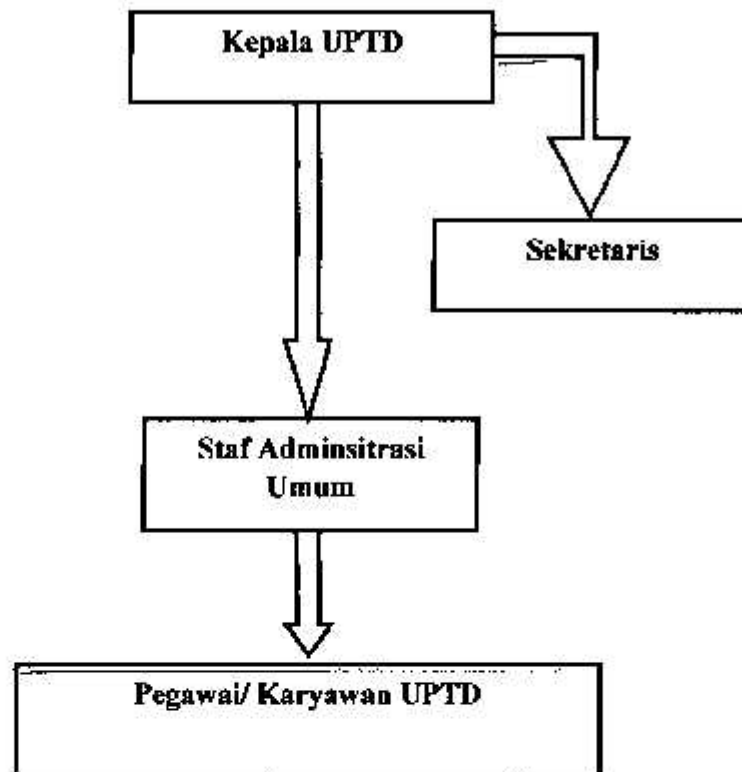
### **2.4.1 Struktur Organisasi UPTD Kecamatan Tualang**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kecamatan Tualang merupakan organisasi pemerintah yang bertugas mengumpulkan dana pajak, mengelolah dan menyalurkannya kepada pemerintah untuk pembangunan sarana dan prasarana di wilayah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh Karena UPT tersebut merupakan organisasi pemerintah, maka ia memiliki struktur organisasi yang merefleksikan pembagian tugas – tugas yang harus dilaksanakan dengan baik dan optimal.

Struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kecamatan Tualang terdiri dari Kepala UPTD Kecamatan Tualang, Sekretaris, Staf Administrasi dan Pegawai Umum yang masing – masing bagian/unit memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda – beda, namun saling terkoordinasi antara satu dengan lainnya. Hal ini disebabkan karena masing – masing bagian saling melengkapi antara satu bagian dengan bagian lainnya.

Adapun struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun Jabatan 2010/2011 sebagai berikut:

**Gambar 1 Struktur Organisasi UPTD Kecamatan Tualang**



*Sumber: Data Lapangan, UPTD Kec. Tualang, 2010*

Selanjutnya perlu dijelaskan bahwa tugas UPT secara keseluruhan adalah melakukan pemungutan pajak dari wajib pajak bagi pendapatan daerah untuk kepentingan pembangunan sarana dan prasarana yang ada dalam wilayah administrasi kabupaten secara umum dan pada tingkat kecamatan secara khusus.

#### **2.4.2 Fungsi dan Tugas UPTD Kecamatan Tualang**

Penulis perlu mengemukakan fungsi dan tugas UPTD Kecamatan Tualang sehingga fungsi dan tugas tersebut menjadi jelas. Dengan demikian

dapat menentukan apakah fungsi dan tugas itu dapat terlaksana, perlu peningkatan ataupun belum terlaksana secara baik.

Adapun fungsi dan tugas tiap – tiap bagian atau jabatan pada kantor UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang dapat dijabarkan sebagai berikut:

*A. Fungsi dan Tugas Kepala UPTD:*

1). Fungsi kepala UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan Dinas;
- b. Penyusunan rencana strategik dinas;
- c. Penyelenggaraan pelayanan umum;
- d. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas; dan
- e. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan Dinas

2) Tugas kepala UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Merumuskan kebijakan dan sasaran pembangunan serta pengembangan pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset daerah;
- b. Merencanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan program pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset daerah;
- c. Mengkoordinasikan kegiatan pendaftaran dan penerbitan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta

- perkawinan, akta kematian, akta perceraian, serta akta pengakuan dan pengesahan anak;
- d. Mengarahkan kegiatan pengelolaan data dan pencatatan mutasi penduduk;
  - e. Mengarahkan kegiatan di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah. Menyusun standar satuan harga dan analisis standar belanja daerah;
  - f. Menetapkan pedoman evaluasi anggaran pendapatan dan belanja ( APB ) desa sesuai dengan pedoman evaluasi yang ditetapkan pemerintah;
  - g. Menetapkan kebijakan pengelolaan pajak dan retribusi dan retribusi daerah, keseimbangan fiskal antar desa, pengelolaan investasi dan aset daerah, kebijakan pengelolaan BUMD dan lembaga keuangan mikro kabupaten, kebijakan pengelolaan pinjaman dan obligasi daerah, serta BLU kabupaten;
  - h. Menyelenggarakan pengawasan pinjaman dan obligasi daerah serta BLU kabupaten;
  - i. Menyelenggarakan pengelolaan data dasar penghitungan alokasi DAU kabupaten, penyiapan Data realisasi penerimaan DBH kabupaten;
  - j. Membina kerjasama dengan instansi dan organisasi lain dilingkungan pemerintah kabupaten;

- k. Membina dan mengarahkan personalia, perlengkapan, keuangan dan dokumen dinas; dan
- l. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan program dan kegiatan dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan aset daerah kepada Bupati, melalui Sekretaris Daerah.
- m. Melaksanakan koordinasi, kerja sama dengan pihak terkait, pembinaan pengendalian teknis dan evaluasi penggalan potensi, pemberdayaan potensi dan pemungutan Sumber Pendapatan Daerah sesuai ketentuan yang berlaku.
- n. Menyempurnakan konsep standar-standar pendapatan potensi, penadministrasian untuk pemungutan, penegluaran Surat Penetapan Pajak (SKP), surat penyitaan dan pelaporan hasil perpajakan dan lain - lain.
- o. Mensupervisi aktivitas pegawai, membina, mengarahkan, memimpin dan memberikan solusi terhadap kendala – kendala yang dihadapi karyawan.
- p. Menjalin koordinasi dengan Kepala Dinas dan Wakil Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam wilayah kabupaten.

*(Sumber: UPTD Kecamatan Tualang, 2010)*

*f. Fungsi dan Tugas Sekretaris*



1) Fungsi sekretaris UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga;
- b. Penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian;
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian

2) Tugas sekretaris UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Merencanakan operasional kerja Sekretariat Dinas berdasarkan rencana dan sasaran yang telah ditetapkan sebagai pedoman kerja;
- b. Mengkoordinasi segala kegiatan antara bidang dalam lingkup dinas;
- c. Mengatur dan membina kerjasama dalam pengurusan administrasi dinas;
- d. Memberi petunjuk analisis dan pengembangan kinerja dinas;
- e. Mengkoordinasikan/menyelenggarakan kegiatan, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan dinas;

- f. Memberi petunjuk pembinaan organisasi, pendidikan dan latihan dalam rangka pengembangan sumber daya aparatur dinas;
- g. Mengatur urusan tata usaha, keuangan, asset, perencanaan dan pengendalian serta pembinaan kepegawaian dinas;
- h. Mengatur tata naskah dinas dan rumah tangga dinas;
- i. Melaksanakan inventarisasi semua barang bergerak dan tidak bergerak milik dinas;
- j. Memberi petunjuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban pada lingkungan dinas;
- k. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Asset dan Sub Bagian Perencanaan;
- l. Menyelia pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Asset dan Sub Bagian Perencanaan;
- m. Mengembangkan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Asset dan Sub Bagian Perencanaan;
- n. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Asset dan Sub Bagian Perencanaan;
- o. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Sekretariat kepada Kepala Dinas;

- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;
- q. Berkonsolidasi pelaksanaan program kerja dan kendala – kendala pelaksanaan program dengan kepala UPTD;
- r. Membantu mengkoordinir staf administrasi dan pegawai UPTD dalam pelaksanaan tugas pemungutan, penagihan dan pelelalangan; dan
- s. Memberikan masukan dan gagasan kepada kepala UPT serta pada pegawai.

(Sumber: UPTD Kecamatan Tualang, 2010)

*g. Fungsi dan Tugas Staf Administrasi*

1) Fungsi staf administrasi UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Penyiapan formulir pendaftaran dan pendataan
- b. Penyiapan berkas kebijakan administrasi umum.
- c. Penyiapan urusan administrasi program pengawasan, penagihan dan pelelalangan
- d. Menerbitkan Surat Keputusan Pajak (SKP)

2) Tugas staf administrasi UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Menyiapkan kelengkapan administrasi kantor; formulir pendaftaran, Surat Ketetapan Pajak, Surat Panggilan, Surat Penagihan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan administrasi kantor

- b. Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Tata Usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.
- c. Mencatat dalam pembukuan pemasukan setelah ditentukan inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK).
- d. Membuat laporan pembayaran penunggak pajak.
- e. Membuat laporan jumlah pembayaran pajak.
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala UPTD sesuai dengan bidangnya.
- g. Membuat laporan bulanan.

*(Sumber: UPTD Kecamatan Tualang, 2010)*

#### *h. Fungsi dan Tugas Pegawai/Karyawan*

- 1) Fungsi Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:
  - a. Menyelenggarakan kegiatan birokrasi perpajakan
  - b. Menyelenggarakan pendataan, penagihan dan pelepasan
  - c. Melaksanakan tugas operasional Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah secara komprehensif.
  - d. Melakukan penyuluhan dan pemeliharaan aset daerah
  - e. Penuntasan kegiatan operasional dan keluhan pelanggan

2) Tugas Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Melakukan pendataan potensi, pencatatan dan penagihan, menerima dan memprosesnya.
- b. Melakukan penagihan wajib pajak yang telah jatuh tempo.
- c. Memberikan surat pemberitahuan tentang penunggakan pajak.
- d. Melakukan penagihan pajak.
- e. Melakukan penyitaan bagi wajib pajak yang tidak dapat melunasi pajaknya.
- f. Melakukan koordinasi dengan staf administrasi yang berkaitan dengan administrasi perpajakan.
- g. Melakukan pelayanan pajak secara profesional, transparan, akuntabel, ramah dan berkeadilan.

*(Sumber: UPTD Kecamatan Tualang, 2010)*

## **2.5 Jenis – Jenis Pajak yang Dikelolah UPTD DPPKAD Kec. Tualang**

Dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah Kabupaten Siak, dalam hal ini kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) telah menetapkan program kerja serta sasaran yang dijadikan aspek pembayaran pajak bagi anggota masyarakat yang wajib dibayar sesuai dengan undang – undang perpajakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Indonesia.

Adapun potensi pajak yang dikelola oleh UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang Kabupaten Siak berupa Pajak Restoran/Rumah Makan, Cafeteria, Pajak

Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan, dan Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C dalam wilayah Kecamatan Tualang.

## 2.6 Definisi Konsep

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa penulis membatasi aspek penelitiannya pada dua hal, yaitu; a) *Kinerja Proses* dan *Kinerja Individu*, serta b) Pencapaian Target Pajak. Oleh sebab itu, penulis dapat mengemukakan variabel penelitian ini terdiri dari dua, yaitu variabel bebas: Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dan variabel bebas: Pencapaian Target Penerimaan Pajak dengan uraian sebagai berikut:

### 1. *Variabel Bebas: Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD Kec. Tualang.*

- a) *Kinerja Proses*; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini terdiri dari: proses mendaftarkan, pendataan pelaksanaan pemungutan, pembayaran, perbitan surat pajak, penagihan, penyitaan dan pelelangan yang dilakukan oleh pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kecamatan Tualang dalam pengelolaan keuangan daerah.
- b) *Kinerja Individu*; merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh kreativitas, pengetahuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, manajemen pekerjaan serta karakteristik individu. (Sudarmanto (2009:7-8).

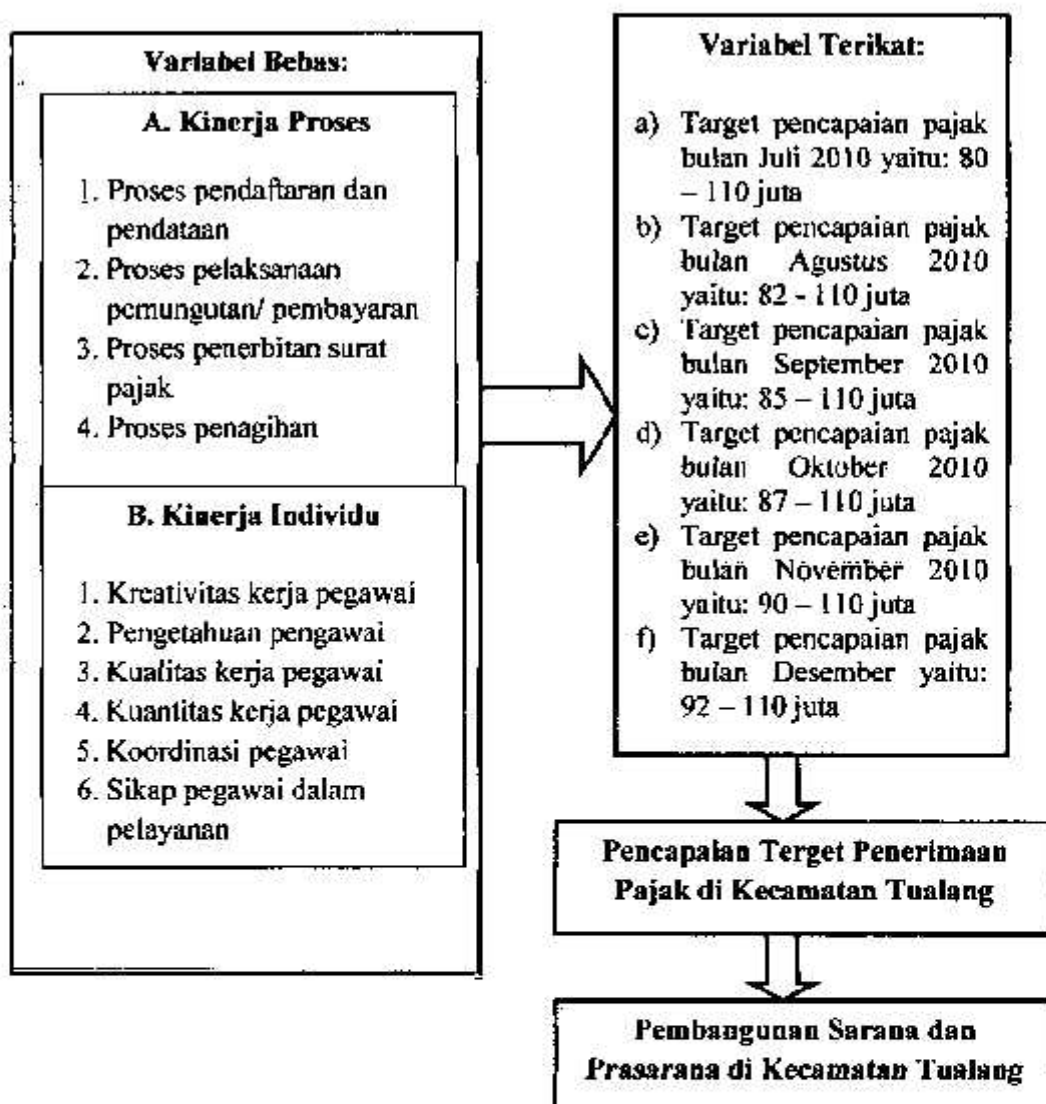
2. *Variabel Terikat*: Kebijakan Pencapaian Target Penerimaan Pajak Daerah Kec. Tualang

- a) Pencapaian target pajak bulan Juli 2010, yaitu sebesar: Rp. 80 – 110 juta
- b) Pencapaian target pajak bulan Agustus 2010, yaitu sebesar: Rp. 82 – 110 juta
- c) Pencapaian target pajak bulan September 2010, yaitu sebesar: Rp. 85 – 110 juta
- d) Pencapaian target pajak bulan Oktober 2010, yaitu sebesar: Rp. 87 – 110 juta
- e) Pencapaian target pajak bulan November 2010, yaitu sebesar: Rp. 90 – 110 juta
- f) Pencapaian target pajak bulan Desember 2010, yaitu sebesar: Rp. 92 – 110 juta

Catatan: *110 Juta rupiah adalah jumlah total tertinggi target penerimaan pajak dari pajak hiburan, restoran/rumah makan, bahan galian dan perhotelan/wisma setiap bulannya.*

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis memperjelas defenisi konsep penelitian ini sesuai dengan judul penelitian dengan menitikberatkan pada: Variabel Bebas yang terdiri dari: a) *Kinerja Proses* dan *Kinerja Individu*. Sedangkan Variabel Terikat terdiri dari: *Pencapaian Target Pajak*. Kedua variabel ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:

**Gambar 2 Operasional Variabel Penelitian**



## 2.7 Hipotesis

Mengingat penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat, penulis membuat hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

**Ha :** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan, Pengelolaan



Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang Kabupaten  
Siak terhadap pencapaian target penerimaan pajak

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai Unit  
Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan, Pengelolaan  
Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang Kabupaten  
Siak terhadap pencapaian target penerimaan pajak

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan *kuantitatif deskriptif* dimana penulis mendeskripsikan Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dan Ketercapaian Pajak dengan menggunakan analisis statistik. Analisis statistik ini diperlukan guna menentukan ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang ada dalam penelitian ini.

Dengan demikian variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas, yaitu: *Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD Kecamatan Tualang*, dan variabel terikat, yaitu: *Pencapaian Target Penerimaan Pajak* di Kecamatan Tualang.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yang terletak di Jalan Arif Rahman Hakim Perawang. Penulis mengambil lokasi tersebut karena berdekatan dengan tempat tinggal dan menurut informasi yang berkembang instansi yang dimaksud memberikan pelayanan yang kurang baik terhadap masyarakat.

Jumlah pegawai yang ada di UPT tersebut sebanyak 8 orang dengan rincian sebagai berikut: kepala UPT sebanyak 1 orang, bendahara sebanyak 1 orang,

sekretaris sebanyak 1 orang, staf administrasi/umum sebanyak 1 orang, dan pegawai/karyawan sebanyak 4 orang.

Adapun rentang waktu kegiatan penelitian ini yaitu selama tiga (4) bulan, dimulai pada bulan September sampai Desember Tahun 2010.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan subjek penelitian yang memiliki karakteristik homogen. Dalam hal ini homogenitas populasi dilihat dari aspek kedudukan, yaitu populasi penelitian ini merupakan anggota masyarakat wajib pajak yang berkewajiban membayar pajak pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

#### **3.3.2 Sampel**

Dalam penelitian ini penulis menetapkan untuk menggunakan teknik sampel acak (*random sampling technique*). Hal ini dilakukan mengingat jumlah anggota masyarakat wajib pajak cukup banyak dan waktu pembayaran pajak oleh mereka berbeda – beda harinya.

Menurut Suharsimi Arikunto (2001:120) bahwa untuk skadar ancer – ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10–15 % atau 20–25% atau lebih, tergantung sedikit – tidaknya dari: a) kemampuan peneliti dilihat dari waktu,

tenaga dan dana, b) sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, dan c) besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Adapun jumlah wajib pajak yang membayar kewajibannya selama rentang lima bulan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak yang Membayar Kewajibannya selama Lima(5) Bulan Terakhir**

No.	Bulan	Jumlah
1.	April	38
2.	Mei	41
3.	Juni	44
4.	Juli	39
5.	Agustus	43
<b>Jumlah</b>		<b>205</b>

*Sumber: Data Lapangan UPTD Kec. Tualang, 2010*

Jumlah anggota masyarakat yang membayar pajak selama lima (5) bulan terakhir, yaitu sebanyak 205 orang. Berdasarkan penjelasan Suharsimi Arikunto diatas, penulis menetapkan untuk mengambil 13 persen (13 %) dari keseluruhan wajib pajak selama lima bulan terakhir, yaitu 26.65 dan dibulatkan menjadi 27 orang. Dengan demikian jumlah wajib pajak yang menjadi sampel penelitian ini yaitu 27 orang dan jumlah pegawai pajak yang menjadi sampel yaitu 8 orang. Jadi jumlah sampel penelitian ini yaitu  $27 + 8 = 35$  orang.

**Tabel 3.2 Sampel Penelitian**

Subjek	Jumlah	Sampel
Masyarakat Wajib Pajak	205	27
Pegawai UPTD Kec Tualang	8	8
<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>35</b>

### 3.4 Data yang Diperlukan

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) *Data Primer*. Data ini diperlukan untuk menunjang kegiatan penelitian.

Data primer ini berkaitan dengan jumlah pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT), lokasi kantor UPT, fenomena – fenomena yang berkaitan dengan kinerja pegawai, visi, misi, program kerja UPTD dalam menerima pajak dari warga masyarakat wajib pajak, penerimaan jumlah angka pajak perbulan, kendala – kendala teknis wajib pajak dan hal – hal lainnya yang bersifat mendukung kegiatan penelitian ini.

- 2) *Data Sekunder*. Data ini berkaitan dengan: a) Kinerja pegawai UPTD Kecamatan Tualang, baik kinerja proses maupun kinerja individu dalam mensosialisasikan, mendata, memungut, menetapkan sanksi pajak kepada masyarakat wajib pajak dan b) Ketercapaian Target Penerimaan Pajak untuk dana pembangunan daerah Kecamatan Tualang. Data sekunder ini diperoleh dari sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner (angket) yang didistribusikan kepada pegawai tersebut.

Setiap item kuesioner untuk variabel bebas (Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD) terdiri dari empat pilihan (opsi) jawaban, yaitu: a) *Bagus*, dengan bobot skor 4, b) *Cukup Bagus*, dengan bobot skor 3, c) *Kurang Bagus*, dengan bobot skor 2 dan d) *Tidak Bagus*, dengan bobot skor 1.

Sedangkan item kuesioner untuk variabel terikat (Pencapaian Target Penerimaan Pajak) terdiri dari tiga pilihan (opsi) jawaban, yaitu: a) *Tercapai*, dengan bobot skor 4, b) *Cukup Tercapai*, dengan bobot skor 3, b) *Kurang*

*Tercapai*, dengan bobot skor 2 dan c) *Tidak Tercapai*, dengan bobot skor 1. Untuk Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 3 Pilihan Jawaban dan Bobot Skor Angket**

No	Opsi Angket Variabel X	Bobot Skor	Opsi Angket Variabel Y	Bobot Skor
	Bagus	4	Tercapai	4
1	Cukup Bagus	3	Cukup Tercapai	3
2	Kurang Bagus	2	Kurang Tercapai	2
3	Tidak Bagus	1	Tidak Tercapai	1

### 1. Skor Interval per Item Angket

Penulis perlu menetapkan kriteria setiap item kinerja pegawai UPTD Kecamatan Tualang dengan menggunakan skala interval dengan menetapkan skor tertinggi yaitu  $1 \times 4 \times 35 = 140$  dan skor terendah yaitu  $1 \times 1 \times 35 = 35$  dengan interval kelasnya yaitu 25. Oleh sebab itu setiap item kuesioner dapat dinyatakan:

*Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 113 – 140

*Cukup Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 87 – 112

*Kurang Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 61 – 86

*Tidak Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 35 – 60

### 2. Skor Interval per Indikator:

#### a. Indikator Kinerja Proses

Kinerja Proses terdiri dari tujuh (7) item pertanyaan angket dengan menetapkan skor tertinggi yaitu  $7 \times 4 \times 35 = 980$  dan skor terendah yaitu  $7 \times 1 \times 35 = 245$  dengan interval kelasnya yaitu 183. Oleh sebab itu *Kinerja Proses* di UPTD Kecamatan Tualang dapat dinyatakan:

*Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 797 – 980

*Cukup Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 613 – 796

*Kurang Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 429 – 612

*Tidak Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 245 – 428

#### **b. Indikator Kinerja Individu**

Kemudian penulis menetapkan kriteria indikator Kinerja Individu yang terdiri dari delapan (8) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $8 \times 4 \times 35 = 1120$  dan skor terendah yaitu  $8 \times 1 \times 35 = 280$  dengan interval kelasnya yaitu 209. Oleh karena itu Kinerja Individu Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dapat dinyatakan:

*Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 910 – 1120

*Cukup Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 700 – 909

*Kurang Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 490 – 699

*Tidak Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 280 – 489

#### **c. Variabel X: Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD Kec. Tualang**

Selanjutnya penulis menetapkan kriteria variabel X: Kinerja Kinerja Individu yang terdiri dari 15 item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $15 \times 4 \times 35 = 2100$  dan skor terendah yaitu  $15 \times 1 \times 35 = 525$  dengan interval kelasnya yaitu 393. Oleh karena itu variabel Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD Kecamatan Tualang dapat dinyatakan:

*Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 1707 – 2100

*Cukup Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 1313 – 1706

*Kurang Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 919 – 1312

*Tidak Bagus* : apabila total skor jawaban responden antara 525 – 918

#### **d. Target Ketercapaian Pajak**

Target ketercapaian pajak dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Pajak Reklame, 2) Pajak Hiburan, 3) Pajak Restoran/ Rumah Makan, 4) Pajak Galian Golongan C, 5) Pembayaran Sanksi Pelanggaran Pajak. Analisis ketercapaian target pajak ini dapat dikategorikan dengan menggunakan skala interval dengan uraian sebagai berikut:

##### **1. Indikator Pajak Reklame**

Indikator pajak reklame terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $2 \times 4 \times 35 = 280$  dan skor terendah yaitu  $2 \times 1 \times 35 = 70$  dengan interval kelasnya yaitu 51. Jadi target pajak reklame dapat dinyatakan:

*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 226 – 280

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 174 – 225

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 122 – 173

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 70 – 121

##### **2. Indikator Ketercapaian Target Pajak Hiburan**

Indikator pajak hiburan terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $2 \times 4 \times 35 = 280$  dan skor terendah yaitu  $2 \times 1 \times 35 = 70$  dengan interval kelasnya yaitu 51. Jadi target pajak hiburan dapat dinyatakan:



*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 226 – 280

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 174 – 225

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 122 – 173

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 70 – 121

### **3. Indikator Ketercapaian Target Pajak Restoran/Rumah Makan**

Indikator pajak restoran terdiri dari empat (4) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $4 \times 4 \times 35 = 560$  dan skor terendah yaitu  $4 \times 1 \times 35 = 140$  dengan interval kelasnya yaitu 104. Jadi target pajak restoran dapat dinyatakan:

*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 455 – 560

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 350 – 454

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 245 – 349

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 140 – 244

### **4. Indikator Ketercapaian Target Pajak Galian**

Indikator pajak galian terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $2 \times 4 \times 35 = 280$  dan skor terendah yaitu  $2 \times 1 \times 35 = 70$  dengan interval kelasnya yaitu 51. Jadi target pajak galian dapat dinyatakan:

*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 226 – 280

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 174 – 225

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 122 – 173

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 70 – 121

### **5. Indikator Ketercapaian Pembayaran Sanksi Pelanggaran Pajak**

Indikator pembayaran sanksi pelanggaran pajak terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan skor tertinggi yaitu  $2 \times 4 \times 35 = 280$  dan skor terendah yaitu  $2 \times 1 \times 35 = 70$  dengan interval kelasnya yaitu 51. Jadi target pajak perhotelan/wisma dapat dinyatakan:

*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 226 – 280

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 174 – 225

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 122 – 173

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 70 – 121

### **6. Variabel Y: Ketercapaian Target Pajak di Kec. Tualang**

Akhirnya penulis perlu menetapkan kriteria indikator penerimaan pajak berdasarkan pendekatan skala interval dengan skor tertinggi yaitu  $12 \times 4 \times 35 = 1680$  dan skor terendah yaitu  $12 \times 1 \times 35 = 420$  dengan interval kelasnya yaitu 314. Oleh sebab itu penerimaan pajak dapat dinyatakan:

*Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 1365 – 1680

*Cukup Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 1050 – 1364

*Kurang Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 735 – 1049

*Tidak Tercapai* : apabila total skor jawaban responden antara 420 – 734

Khusus untuk penilaian variabel terikat, karena angka ketercapaian pajak dengan pendekatan persentase (%) dengan menetapkan "tercapai atau tidaknya" angka ketetapan pencapaian pajak untuk tiap – tiap jenis pajak tersebut sebagai berikut:

*Tercapai* : Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 80 - 100 % atau lebih

*Cukup Tercapai:* Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 55 – 79 %

*Kurang Tercapai:* Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 35 – 55 %

*Tidak Tercapai:* Apabila persentase penerimaan pajak itu > 35 %

Untuk variabel bebas (Variabel X): Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD Kecamatan Tualang ditetapkan 15 item pertanyaan angket. Selanjutnya untuk variabel terikat (Variabel Y): Pencapaian Target Penerimaan Pajak ditetapkan 12 pertanyaan. Dengan demikian terdapat 27 item angket yang didistribusikan kepada sampel penelitian.

*a. Variabel Bebas (Variabel X): Kinerja Proses dan Individu Pegawai*

*UPTD Kecamatan Tualang* dapat dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Variabel Bebas: Dimensi/Indikator dan Item Kuesioner**

Variabel Penelitian	Dimensi /Indikator	Item Kuesioner
Kinerja Pegawai UPT dalam Mencapai Penerimaan Pajak di Kecamatan Tualang	A. Kinerja Proses	1. Pelaksanaan proses pendaftaran dan pendataan peserta wajib pajak oleh pegawai UPT
		2. Proses birokrasi pembayaran pajak yang dilakukan oleh pegawai UPT
		3. Proses penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh pegawai UPT
		4. Proses penagihan pajak oleh pegawai UPT bagi wajib pajak yang terlambat membayarnya
		5. Proses validasi data wajib pajak oleh pegawai UPT
		6. Proses efektifitas dan efisiensi penyediaan blanko wajib pajak
		7. Proses pengeluaran surat teguran, surat paksa dan penytiaan oleh pegawai UPT bagi yang sudah lama jatuh tempo pembayaran
	B. Kinerja Individu	8. Kreativitas pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya
		9. Pengetahuan pegawai UPT tentang tata cara pendaftaran

		<p>dan pendataan jumlah wajib pajak.</p> <p>10. Pengetahuan pegawai UPT tentang tata cara pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak.</p> <p>11. Kualitas kerja pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya</p> <p>12. Kuantitas kerja pegawai UPTD dalam menyelesaikan tugasnya</p> <p>13. Koordinasi pegawai UPT dalam sosialisasi, pendataan, dan penetapan jumlah dana wajib pajak masyarakat</p> <p>14. Koordinasi pegawai UPT dalam pemungutan, penetapan sanksi, penagihan dan penyitaan bagi masyarakat wajib pajak</p> <p>15. Sikap pegawai UPT dalam melaksanakan tugasnya sehari – hari</p>
<b>Jumlah</b>		<b>15 Item</b>

*b. Variabel Terikat (Variabel Y): Pencapaian Target Penerimaan Pajak di Kecamatan Tualang*

**Tabel 3.5 Variabel Terikat: Dimensi/Indikator dan Item Kuesioner**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi /Indikator</b>	<b>Item Kuesioner</b>
Pencapaian Target Penerimaan Pajak di Kecamatan Tualang	A. Pencapaian Pajak Reklame	<p>1. Penerimaan pajak reklame untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010</p> <p>2. Penerimaan pajak reklame untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010</p>
	B. Pencapaian Pajak dari Pengusaha Hiburan	<p>1. Penerimaan pajak hiburan untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010</p> <p>2. Penerimaan pajak hiburan untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010</p>
	C. Pencapaian Pajak Restoran/Rumah Makan dan Catering	<p>1. Penerimaan pajak restoran untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010</p> <p>2. Penerimaan pajak restoran untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010</p> <p>3. Penerimaan pajak rumah makan</p>

		dan catering untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010
		4. Penerimaan pajak rumah makan dan catering untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010
	D. Pencapaian Pajak Galian	1. Penerimaan pajak galian untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010
		2. Penerimaan pajak galian untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010
	E. Pelunasan Sanksi Pajak	1. Pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Juli, Agustus dan September 2010
		2. Pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Oktober, November dan Desember 2010
Jumlah		12 Item

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan uraian sebagai berikut:

Kuesioner yang terdiri dari 7 item untuk indikator: Kinerja Proses, dan 8 item untuk Kinerja Individu. Jadi ada 15 item untuk variabel kinerja (variabel bebas) dan sebanyak 12 item untuk Pencapaian Target Pajak (variabel terikat) dengan jumlah keseluruhannya yaitu 27 item. Item kuesioner berisikan pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kecamatan Tualang. Setiap item angket ini terdiri dari 4 pilihan jawaban, yaitu; *Bagus* dengan skor 4, *Cukup Bagus*, dengan skor 3, *Kurang Bagus*, dengan skor 2, dan *Tidak Bagus*, dengan skor 1.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan analisis statistik sebagaimana yang diuraikan pada poin "jenis penelitian. Untuk menentukan ada tidaknya pengaruh Kinerja Proses dan Individu Pegawai UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang Dalam Memberikan Layanan Pajak (Variabel X) terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak (Variabel Y) menggunakan rumusan Korelasi Koefisien *Regresi Linear* yang dikemukakan oleh Evelyn Hatch dan Hossein Farhady(1982:179) sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$SY = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - [(\sum Y)^2 / n]}{n - 1}}$$

$$SX = \sqrt{\frac{\sum X^2 - [(\sum X)^2 / n]}{n - 1}}$$

$$b = r : \frac{SY}{SX}$$

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM KECAMATAN TUALANG**

#### **4.1 Keadaan Geografis Kecamatan Tualang**

Kecamatan Tualang berbatasan dengan:

Sebelah Utara berbatasan dengan: Kecamatan Minas

Sebelah Selatan berbatasan dengan: Kecamatan Kerinci Kanan

Sebelah Barat berbatasan dengan: Kecamatan Minas dan Kota Pekanbaru

Sebelah Timur berbatasan dengan: Kecamatan Koto Gasib dan Kecamatan Lubuk Dalam.

##### **4.1.1 Kondisi Geologi Kec. Tualang**

Wilayah Kecamatan Tualang seperti umumnya daerah di Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dan berbukit – bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa – rawa atau tanah basah.

Kecamatan Tualang secara umum berada pada daerah dataran dengan mayoritas sektor pertanian didominasi oleh perkebunan kelapa sawit dan karet sehingga kecamatan ini merupakan salah satu sentra industri di Kabupaten Siak.

*(Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak, 2009/2010)*

##### **4.1.2 Jumlah Desa di Kecamatan Tualang**

Kecamatan Tualang terdiri dari delapan (8) pemerintahan desa yang membantu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakatnya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.1 Nama Desa/Kelurahan di Kec. Tualang**

No	Nama Desa/Kelurahan	Nama Kepala Desa /Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)
1	Tualang	Muchtar, A	145.25
2	Pinang Sebatang	Herman	43.16
3	Maredan	Sunani	40.88
4	Pinang sebatang Timur	Amri Syarif	28.98
5	Pinang Sebatang Barat	M. Nasir , S.Ag	10.78
6	Maredan Barat	Azwar	45.18
7	Perawang Barat	Ruslan	21.46
8	Kelurahan Perawang	Zalik Efendi, S.Sos	38.16
	<b>Jumlah</b>		<b>373.85 Ha</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kab. Siak, 2009/2010*

Berdasarkan data pada tabel 4.1 digambarkan nama – nama desa/kelurahan yang masuk dalam wilayah administrasi Kecamatan Tualang yang terdiri dari 8 desa/kelurahan. Selanjutnya juga nama – nama kepala desa yang membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dan administrasi yang diselenggarakan pada tingkat desa/kelurahan. Akhirnya luas wilayah per hektar persegi untuk tiap – tiap desa tersebut. Dengan demikian digambarkan luas keseluruhan wilayah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

## **4.2 Penduduk Kecamatan Tualang**

### **4.2.1 Kendaan Penduduk**

Kegiatan pemeriksaan data secara berkala sekaligus pembinaan pelaksanaan registrasi penduduk sampai ke tingkat desa serta kedisiplinan penduduk itu sendiri sangat diperlukan guna mendapatkan data registrasi yang



#### 4.2.2 Penduduk Menurut jenis Kelamin

Adapun penduduk yang tinggal di Kecamatan Tualang yang pengelompokkannya berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.3 Keadaan Jumlah Penduduk dan Persentase**

No	Desa/Kelurahan	Penduduk		Jumlah
		Laki - Laki	Perempuan	
1	Tualang	1.594	1.469	3.063
2	Pinang Sebatang	10.577	10.330	20.907
3	Maredan	2.345	1.918	4.263
4	Pinang Sebatang Timur	1.192	1.190	2.382
5	Pinang Sebatang Barat	21.265	20.456	41.721
6	Maredan Barat	9.677	8.301	17.978
7	Perawang Barat	2.422	2.069	4.491
8	Kelurahan Perawang	2.999	2.975	5.974
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>52.071</b>	<b>48.708</b>	<b>100.779</b>

Sumber: *Badan Pusat Statistik Kab. Siak, 2009/2010*

Berdasarkan data pada tabel 4.3 ditemukan bahwa jumlah penduduk laki – laki di delapan (8) desa/kelurahan yang ada dalam wilayah adminsitratif Kecamatan Tualang lebih banyak dibandingkan dengan jumlah perempuan. Jumlah keseluruhan laki – laki di delapan (8) desa/kelurahan itu yaitu 52.071 jiwa, sedangkan jumlah perempuan keseluruhannya yaitu 48.708 jiwa. Maka terjadi selisih jumlah laki – laki dengan perempuan yaitu  $52.071 - 48.708 = 3.363$  jiwa.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Identitas Responden**

Pada poin ini penulis perlu menguraikan sampel penelitian ini yang telah memberikan jawaban terhadap item angket yang penulis distribusikan dalam usaha mendapatkan data penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang serta tingkat ketercapaian target penerimaan pajak pada tahun 2010 ini.

Penarikan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampel acak (random sampling), hal ini dilakukan karena jumlah sampelnya besar (lebih dari 100). Oleh sebab itu penulis menetapkan untuk mengambil 13 persen dari wajib pajak yang berjumlah 205 orang. Jadi jumlah sampel dari wajib pajak yaitu 27 orang. Adapun jumlah pegawai pajak di UPTD Kecamatan Tualang yaitu 8 orang. Jadi jumlah keseluruhan sampel penelitian ini yaitu 27 orang wajib pajak dan 8 orang pegawai UPTD sehingga total jumlah sampel yaitu 35 orang.

Selanjutnya penulis perlu memberikan gambaran tentang identitas sampel penelitian ini sebagai berikut:

##### **5.1.1 Sampel Menurut Jenis Kelamin**

Untuk memperjelas keadaan sampel penelitian berdasarkan jenis kelaminnya, maka dapat dilihat pada data tabel berikut ini:

**Tabel 5.1 Keadaan Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	<i>F</i>	<i>P</i>
1	Laki – Laki	23	65.71 %
2	Perempuan	12	34.29 %
	<b>Jumlah</b>	<b>35 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: *Data Lapangan, Oktober 2010*

Berdasarkan data pada tabel 5.1, penulis menemukan bahwa jumlah sampel penelitian dilihat dari segi perbedaan jenis kelamin ditemukan bahwa sebanyak 23 orang sampel atau 65.71 persen dari keseluruhannya adalah berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 12 orang atau 34.29 persen berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampel pria lebih banyak dibandingkan dengan jumlah sampel wanita.

### 5.1.2 Sampel Menurut Usia

Selanjutnya untuk memperjelas keadaan sampel penelitian berdasarkan rentang usainya, maka dapat dilihat pada data tabel berikut ini:

**Tabel 5.2 Keadaan Sampel Berdasarkan Rentang Usia**

No	Rentang Usia	<i>F</i>	<i>P</i>
1	15 – 30 tahun	6	17.15 %
2	31 – 40 tahun	10	28.57 %
3	41 – 50 tahun	15	42.85 %
4	51 – 60 tahun	3	8.57 %
5	Diatas 60 tahun	1	2.85 %
	<b>Jumlah</b>	<b>35 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: *Data Lapangan, Oktober 2010*

Berdasarkan data pada tabel 5.3 ditemukan bahwa jenjang pendidikan formal para sampel penelitian adalah; sebanyak 2 orang atau 5.17 persen tamatan Sekolah Dasar (SD), sebanyak 5 orang atau 14.28 persen tamatan Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau sederajat, sebanyak 14 orang atau 40 persen tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat, sebanyak 8 orang atau 22.85 persen tamatan D II/III atau Sarjana Muda, sebanyak 6 orang atau 17.14 persen tamatan Sarjana Strata I (S-1) dan belum ada satupun dari mereka yang tamatan Pasca Sarjana (S-2).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa latar belakang pendidikan formal sampel yang terbesar adalah mereka yang tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat dimana jumlah persentasenya sebanyak 40 persen. Sedangkan persentase ke 2 yang banyak adalah mereka yang tamatan Sarjana Muda dimana jumlah persentasenya sebanyak 22.85 persen serta tidak ada satupun dari mereka yang telah menamatkan pendidikan pasca sarjana.

#### 5.1.4 Sampel Menurut Profesi

**Tabel 5.4 Keadaan Sampel Berdasarkan Profesi**

No	Profesi	<i>F</i>	<i>P</i>
1	Pegawai UPTD	8	22.85 %
2	Pengusaha Restoran/Rumah Makan	11	31.42 %
3	Pengusaha Tempat Hiburan	6	17.14 %
	Pengusaha Reklame	6	17.14 %
	Pengusaha Galian	4	11.42 %
4	<b>Jumlah</b>	<b>35 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Lapangan, Oktober 2010

Berdasarkan data pada tabel 5.4 ditemukan bahwa sebanyak 8 orang sampel atau 22.85 persen dari mereka sebagai pegawai UPTD Kecamatan Tualang yang bertugas untuk mensosialisasikan pajak, mendata, melayani serta menagih pajak pada peserta pajak. Sebanyak 6 orang sampel atau 17.14 persen mereka berasal dari kalangan pengusaha restoran dan rumah makan. Sebanyak 5 orang sampel atau 14.28 persen dari mereka merupakan pengusaha tempat hiburan yang penulis jumpai di kantor UPTD Kecamatan Tualang sewaktu menunaikan kewajiban mereka untuk membayar pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sampel merupakan para wajib pajak, baik dari kalangan pengusaha maupun warga masyarakat yang mempunyai kewajiban membayar pajak ke kas daerah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Adapun sisanya adalah para petugas pajak yang bertugas memberikan pelayanan pajak kepada anggota masyarakat wajib pajak.

## **5.2 Analisis Kinerja Pegawai dan Ketercapaian Target Pajak di UPTD Kecamatan Tualang dengan Kuesioner (Angket)**

Penulis mendistribusikan butir pertanyaan angket kepada para sampel penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya. Selanjutnya para sampel tersebut memberikan jawaban atau tanggapan mereka terhadap setiap butir pertanyaan angket dengan memilih salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sebelumnya dan jawaban mereka diberikan sesuai dengan apa yang mereka lakukan dan alami.

Selanjutnya penulis menganalisis data dari sampel tersebut dengan menggunakan skala interval sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam hal ini penulis menyajikan data berdasarkan variabel penelitian ini, yaitu variabel bebas adalah Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang, sedangkan variabel terikat adalah Pencapaian Target Pajak di Kecamatan Tualang. Adapun data penelitian variabel kinerja terdiri dari dua (2) indikator, yaitu: *Kinerja Proses* dan *Kinerja Individu* dengan hasil analisis data sebagai berikut:

#### **5.2.1 Kinerja Proses**

Indikator Kinerja Proses terdiri dari: 1) Proses pendaftaran dan pendataan, 2) Proses pelaksanaan pemungutan/ pembayaran, 3) Proses penerbitan surat pajak, 4) Proses penagihan, dan 5) Proses penyitaan dan sanksi administrasi. Jumlah item pertanyaan untuk indikator Kinerja Proses yaitu tujuh (7) item pertanyaan dengan dengan tanggapan responden penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 5.5 Variabel Kinerja Pegawai UPTD Kec. Tualang  
Indikator Kinerja Proses**

No	Item Keusioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		SB	B	KB	TB		
		4	3	2	1		
1	Pelaksanaan proses pendaftaran dan pendataan peserta wajib pajak oleh pegawai UPT	17	13	3	2	115	Bagus
2	Proses birokrasi pembayaran pajak yang dilakukan oleh pegawai UPT	7	8	14	6	86	Kurang Bagus
3	Proses penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh pegawai UPT	13	11	6	5	102	Cukup Bagus
4	Proses penagihan pajak oleh pegawai UPT bagi wajib pajak yang terlambat membayarnya	18	10	5	2	114	Bagus
5	Proses validasi data wajib pajak oleh pegawai UPTD Kecamatan Tualang	11	15	6	3	104	Cukup Bagus
6	Proses efektivitas dan efisiensi penyediaan blanko wajib pajak oleh pegawai UPTD Kecamatan Tualang	6	8	4	17	73	Kurang Bagus
7	Proses pengeluaran surat teguran, surat paksa dan penyitaan oleh pegawai UPTD bagi yang sudah lama jatuh tempo pembayaran di Kecamatan Tualang	7	8	9	11	81	Kurang Bagus
<b>Jumlah Total</b>						<b>675</b>	<b>Cukup Bagus</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 5.5 yang berkaitan dengan indikator Kinerja Proses di UPTD Kecamatan Tualang ditemukan bahwa dari 7 item pertanyaan angket ternyata hanya 2 item saja yang masuk kriteria "bagus", 2 item masuk kriteria "cukup bagus" dan 3 item masuk kriteria "kurang bagus". Jumlah total skor indikator Kinerja Proses yaitu 675, dan jika skor ini dihubungkan dengan skala interval untuk indikator Kinerja Proses dapat diklasifikasikan dalam kriteria "cukup bagus".

**Tabel 5.6 Kriteria, Frekuensi dan Persentase Indikator Kinerja Proses**

No	Kriteria	<i>F</i>	<i>P</i>
1	Bagus	2	28.57 %
2	Cukup Bagus	2	28.57 %
3	Kurang Bagus	3	42.86 %
4	Tidak Bagus	0	0 %
	<b>Jumlah</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Sumber: *Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data pada Tabel 5.6 ditemukan bahwa 28.57 persen jawaban responden adalah kriteria "bagus", sebanyak 28.57 persen lagi masuk kriteria "cukup bagus" dan sebanyak 42.86 persen masuk kriteria "kurang bagus". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai UPTD Kecamatan Tualang perlu meningkatkan Kinerja Proses dalam memberikan pelayanan pajak dalam bentuk mengumpulkan pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Tualang tersebut.

*Dengan kata lain bahwa berdasarkan hasil analisis data untuk indikator Kinerja Proses pegawai UPTD Kecamatan Tualang dapat dinyatakan "kurang bagus" dan perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang, baik proses sosialisasi pajak, pengeluaran surat pajak, serta pengurusan administrasi pajak lainnya.*

### **5.2.2 Kinerja Individu**

Indikator Kinerja Individu terdiri dari delapan (8) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:



**Tabel 5.7 Variabel Kinerja Pegawai UPTD Kec. Tualang**  
**Indikator: Kinerja Individu**

No	Item Keusioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i>	<i>B</i>	<i>KB</i>	<i>TB</i>		
		<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>		
1	Kreativitas pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan Tualang	10	11	9	5	96	Cukup Bagus
2	Pengetahuan pegawai UPTD tentang tata cara pendaftaran dan pendataan jumlah wajib pajak di Kecamatan Tualang	16	13	5	1	114	Bagus
3	Pengetahuan pegawai UPTD tentang tata cara pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak di Kecamatan Tualang	8	6	6	15	77	Kurang Bagus
4	Kualitas kerja pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan Tualang	15	10	9	1	109	Cukup Bagus
5	Kuantitas kerja pegawai UPTD dalam menyelesaikan tugasnya di Kecamatan Tualang	12	7	9	7	94	Cukup Bagus
6	Koordinasi pegawai UPTD dalam sosialisasi, pendataan, dan penetapan jumlah dana wajib pajak masyarakat di Kecamatan Tualang	10	12	6	7	95	Cukup Bagus
7	Koordinasi pegawai UPTD dalam pemungutan, penagihan, penetapan sanksi dan penyitaan bagi masyarakat wajib pajak di Kecamatan Tualang?	13	15	4	3	108	Cukup Bagus
8	Sikap pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya sehari – hari di Kecamatan Tualang	9	11	11	4	95	Cukup Bagus
<b>Jumlah Total</b>						<b>788</b>	<b>Cukup Bagus</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 4.7 yang berkaitan dengan indikator Kinerja Individu pegawai UPTD Kecamatan Tualang ditemukan bahwa dari 8 item pertanyaan angket ternyata hanya 1 item saja yang masuk kriteria "bagus", 6 item masuk kriteria "cukup bagus" dan 1 item masuk kriteria "kurang bagus". Jumlah total skor indikator Kinerja Proses yaitu 788, dan jika skor ini

### 5.2.3 Variabel X: Kinerja Pegawai UPTD Kec. Tualang (Kinerja Proses dan Individu)

Variabel X merupakan gabungan dari dua (2) indikator, yaitu Kinerja Proses dan Individu yang terdiri dari 15 item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.9 Variabel X: Kinerja Pegawai UPTD Kec. Tualang**

No	Item Keusioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i> 4	<i>B</i> 3	<i>KB</i> 2	<i>TB</i> 1		
1	Pelaksanaan proses pendaftaran dan pendataan peserta wajib pajak oleh pegawai UPT	17	13	3	2	115	Bagus
2	Proses birokrasi pembayaran pajak yang dilakukan oleh pegawai UPT	7	8	14	6	86	Kurang Bagus
3	Proses penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh pegawai UPT	13	11	6	5	102	Cukup Bagus
4	Proses penagihan pajak oleh pegawai UPT bagi wajib pajak yang terlambat membayarnya	18	10	5	2	114	Bagus
5	Proses validasi data wajib pajak oleh pegawai UPTD Kecamatan Tualang	11	15	6	3	104	Cukup Bagus
6	Proses efektivitas dan efisiensi penyediaan blanko wajib pajak oleh pegawai UPTD Kecamatan Tualang	6	8	4	17	73	Kurang Bagus
7	Proses pengeluaran surat teguran, surat paksa dan penyitaan oleh pegawai UPTD bagi yang sudah lama jatuh tempo pembayaran di Kecamatan Tualang	7	8	9	11	81	Kurang Bagus
8	Kreativitas pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan Tualang	10	11	9	5	96	Cukup Bagus
9	Pengetahuan pegawai	16	13	5	1	114	Bagus

	UPTD tentang tata cara pendaftaran dan pendataan jumlah wajib pajak di Kecamatan Tualang						
10	Pengetahuan pegawai UPTD tentang tata cara pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak di Kecamatan Tualang	8	6	6	15	77	Kurang Bagus
11	Kualitas kerja pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan Tualang	15	10	9	1	109	Cukup Bagus
12	Kuantitas kerja pegawai UPTD dalam menyelesaikan tugasnya di Kecamatan Tualang	12	7	9	7	94	Cukup Bagus
13	Koordinasi pegawai UPTD dalam sosialisasi, pendataan, dan penetapan jumlah dana wajib pajak masyarakat di Kecamatan Tualang	10	12	6	7	95	Cukup Bagus
14	Koordinasi pegawai UPTD dalam pemungutan, penagihan, penetapan sanksi dan penyitaan bagi masyarakat wajib pajak di Kecamatan Tualang?	13	15	4	3	108	Cukup Bagus
15	Sikap pegawai UPTD dalam melaksanakan tugasnya sehari – hari di Kecamatan Tualang	9	11	11	4	95	Cukup Bagus
<b>Jumlah Total</b>						<b>1463</b>	<b>Cukup Bagus</b>

Sumber: *Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data pada tabel 5.9 ditemukan bahwa skor jawaban tertinggi yang diberikan oleh 35 orang sampel penelitian berdasarkan per item angket variabel bebas ini adalah 115 dengan kriteria "bagus" untuk item "pendataan dan pendaftaran" wajib pajak. Sedangkan skor terendah yaitu 73 dengan kriteria "kurang bagus" untuk item menyediakan dan efisiensi blanko wajib pajak".

Sedangkan total jumlah jawaban sampel untuk variabel bebas adalah 1463 poin dengan kriteria "cukup bagus".

**Tabel 5.10 Kriteria, Frekuensi dan Persentase Variabel Kinerja (X)**

No	Kriteria	F	P
1	Bagus	3	20 %
2	Cukup Bagus	8	53.33 %
3	Kurang Bagus	4	26.67 %
4	Tidak Bagus	0	0 %
	<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Sumber: *Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data pada tabel 5.10 ditemukan bahwa berdasarkan jumlah skor untuk tiap item pertanyaan angket ternyata kriteria "bagus" sebanyak 3 item atau 20 persen dari keseluruhan item angket. Sedangkan kriteria "cukup bagus" sebanyak 8 item atau 53.33 persen, adapun kriteria "kurang bagus" sebanyak 4 item lagi atau 26.67 persen dan tidak ada satupun item angket yang masuk kriteria "tidak bagus".

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan di Bab 1 untuk poin 1 pada halaman 11, yaitu menganalisis "*Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang*", maka hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

*Kinerja pegawai UPTD Kecamatan Tualang tersebut ada yang "Bagus, Cukup Baik, dan Kurang Bagus", namun berdasarkan rata – rata persentase tertinggi tentang Kinerja Pegawai tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja mereka dikategorikan "Cukup Bagus". Hal ini disebabkan bahwa skor tertinggi*

dari 4 pilihan jawabannya adalah "Cukup Bagus" dengan persentase 53.33 persen. Sedangkan skor untuk kriteria yang lain lebih rendah persentasenya dibandingkan dengan kriteria "Cukup Bagus" tersebut.

Namun demikian masih ada item – item angket yang dinilai "kurang bagus" oleh sampel penelitian, dimana masih ada 4 item yang masih masuk kriteria tersebut, terutama yang berkaitan dengan item nomor 2 tentang "Proses birokrasi pembayaran pajak", item nomor 6 tentang "Proses efektifitas dan efisiensi penyediaan blanko wajib pajak", item nomor 7 tentang "Proses pengeluaran surat teguran, surat paksa dan penyitaan" dan nomor 10 tentang "Pengetahuan pegawai UPTD tentang tata cara pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak". Oleh sebab itu item – item yang dinilai "kurang bagus" agar dapat ditingkatkan di masa yang akan datang.

#### 5.2.4 Ketercapaian Target Pajak Reklame

Indikator Ketercapaian Target Pajak Reklame terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.11 Indikator Ketercapaian Target Pajak Reklame**

No	Item Keusioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i>	<i>B</i>	<i>KB</i>	<i>TB</i>		
		4	3	2	1		
1	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak reklame untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	7	8	6	14	78	Kurang Tercapai
2	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak reklame untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	8	8	7	12	82	Kurang Tercapai
<b>Jumlah Total</b>						<b>160</b>	<b>Kurang Tercapai</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada Tabel 5.11 tentang pajak reklame ditemukan bahwa pajak ini masuk kriteria "kurang tercapai" karena jumlah total jawaban responden hanya 160 poin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak reklame selama enam (6) bulan kuartal kedua yang dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2010 "kurang tercapai". Oleh sebab itu perlu usaha maksimal dari pegawai pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak reklame melalui sosialisasi, peninjauan jumlah reklame, pemungutan dan penetapan jumlah biayanya. Disisi lain pegawai UPTD Kecamatan Tuatang perlu menanamkan kesadaran kepada para wajib pajak reklame untuk menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak di masa yang akan datang.

#### 5.2.5 Ketercapaian Target Pajak Hiburan

Indikator Ketercapaian Target Pajak Hiburan terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.12 Indikator Ketercapaian Target Pajak Hiburan**

No	Item Kuisioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i>	<i>B</i>	<i>KB</i>	<i>TB</i>		
		<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>		
1	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak hiburan untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	10	6	12	7	89	Cukup Tercapai
2	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak hiburan untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	14	9	8	4	103	Cukup Tercapai
<b>Jumlah Total</b>						<b>192</b>	<b>Cukup Tercapai</b>

Sumber: *Data Olahan Penelitian, Januari 2011*

Berdasarkan data pada Tabel 5.12 tentang pajak hiburan ditemukan bahwa pajak ini masuk kriteria "cukup tercapai", karena jumlah total jawaban responden hanya 192 poin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak hiburan selama enam (6) bulan kwartal kedua yang dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2010 "cukup tercapai". Namun demikian, perlu usaha peningkatan penerimaan pajak hiburan dengan mendata kembali jumlah tempat hiburan dan mendorong pengusaha hiburan untuk membayar kewajibannya tepat waktu.

### 5.2.6 Ketercapaian Target Pajak Restoran/Rumah Makan

Indikator Ketercapaian Target Pajak Restoran/Rumah Makan terdiri dari empat (4) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.13 Indikator Ketercapaian Target Pajak Restoran/Rumah Makan**

No	Item Kuesioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		SB	B	KB	TB		
		4	3	2	1		
1	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak restoran untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	16	15	2	2	115	Tercapai
2	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak restoran untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	17	14	3	1	117	Tercapai
3	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak rumah makan dan catering untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	15	17	2	1	116	Tercapai
4	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak rumah makan dan catering untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	14	19	1	1	116	Tercapai
<b>Jumlah Total</b>						<b>464</b>	<b>Tercapai</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada Tabel 5.13 tentang pajak restoran/rumah makan ditemukan bahwa pajak ini masuk kriteria "tercapai", karena jumlah total jawaban responden hanya 464 poin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak restoran/rumah makan selama enam (6) bulan kwartal kedua yang dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2010 "tercapai". Dengan data ini para pegawai UPTD Kecamatan Tualang senantiasa mempertahankan jumlah pajak yang sudah tercapai pada tahun 2010.

### 5.2.7 Ketercapaian Target Pajak Galian Golongan C

Indikator Ketercapaian Target Pajak Galian Golongan C terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.14 Indikator Ketercapaian Target Pajak Galian Gol. C**

No	Item Keusioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i>	<i>B</i>	<i>KB</i>	<i>TB</i>		
		4	3	2	1		
1	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak galian untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	7	9	6	13	80	Kurang Tercapai
2	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak galian untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	9	9	4	13	84	Cukup Tercapai
Jumlah Total						164	Kurang Tercapai

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada Tabel 5.14 tentang pajak galian golongan C ini masuk kriteria "kurang tercapai", karena jumlah total jawaban responden hanya 164 poin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak galian



golongan C selama enam (6) bulan kwartal kedua yang dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2010 "kurang tercapai". Oleh sebab itu perlu ditingkatkan usaha sosialisasi, pendataan dan pemungutan pajak kepada para wajib pajak tersebut demi kepentingan pembangunan sarana dan prasarana di Kecamatan Tualang.

### 5.2.8 Ketercapaian Pembayaran Sanksi Pajak

Indikator Ketercapaian Pembayaran Sanksi Pajak terdiri dari dua (2) item pertanyaan angket dengan hasil analisis datanya sebagai berikut:

**Tabel 5.15 Indikator Ketercapaian Pembayaran Sanksi Pajak**

No	Item Kensioner	Pilihan Jawaban				Skor	Kriteria
		<i>SB</i> 4	<i>B</i> 3	<i>KB</i> 2	<i>TB</i> 1		
1	Ketercapaian jumlah pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Juli, Agustus dan September 2010	14	18	2	1	113	Tercapai
2	Ketercapaian jumlah pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Juli, Agustus dan September 2010	14	9	8	4	103	Cukup Tercapai
<b>Jumlah Total</b>						<b>183</b>	<b>Kurang Tercapai</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada Tabel 5.15 tentang ketercapaian pembayaran sanksi pajak dari empat jenis pajak diatas untuk bulan Juli, Agustus dan September masuk kriteria "kurang tercapai", karena jumlah total jawaban responden hanya 80 poin, sedangkan untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010 masuk kategori "cukup tercapai, karena jumlah total jawaban responden yaitu 103 poin.

	untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010						
4	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak hiburan untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	14	9	8	4	103	Cukup Tercapai
5	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak restoran untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	16	15	2	2	115	Tercapai
6	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak restoran untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	17	14	3	1	117	Tercapai
7	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak rumah makan dan catering untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	15	17	2	1	116	Tercapai
8	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak rumah makan dan catering untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	14	19	1	1	116	Tercapai
9	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak galian untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010	7	9	6	13	80	Kurang Tercapai
10	Ketercapaian jumlah penerimaan pajak galian untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010	9	9	4	13	84	Cukup Tercapai
11	Ketercapaian jumlah pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Juli, Agustus dan September 2010	14	18	2	1	113	Tercapai
12	Ketercapaian jumlah pelunasan sanksi 4 jenis pajak selama bulan Juli, Agustus dan September 2010	14	9	8	4	103	Cukup Tercapai
	<b>Jumlah Total</b>					<b>1163</b>	<b>Cukup Tercapai</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada table 5.16 ditemukan bahwa skor jawaban tertinggi yang diberikan oleh 35 orang sampel penelitian berdasarkan per item angket untuk variabel terikat ini adalah 117 dengan kriteria "tercapai" untuk item "*Ketercapaian jumlah penerimaan pajak restoran untuk bulan Oktober, November dan Desember 2010*" oleh wajib pajak. Sedangkan skor terendah yaitu 78 dengan kriteria "kurang tercapai" untuk item "*Ketercapaian jumlah penerimaan pajak reklame untuk bulan Juli, Agustus dan September 2010*". Sedangkan total jumlah jawaban sampel untuk variabel terikat ini adalah 1163 poin dengan kriteria "cukup tercapai".

**Tabel 5.17 Kriteria, Frekuensi dan Persentase Variabel Pencapaian Target Pajak (Y)**

No	Kriteria	F	P
1	Tercapai	5	41.67 %
2	Cukup Tercapai	4	33.33 %
3	Kurang Tercapai	3	25 %
4	Tidak Tercapai	0	0 %
	<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, Januari 2011

Berdasarkan data pada tabel 5.19 ditemukan bahwa berdasarkan jumlah skor untuk tiap item pertanyaan angket ternyata kriteria "tercapai" sebanyak 5 item atau 41.67 persen dari keseluruhan item angket. Sedangkan kriteria "cukup tercapai" sebanyak 4 item atau 33.33 persen, adapun kriteria "kurang tercapai" sebanyak 3 item lagi atau 25 persen dan tidak ada satupun item angket yang masuk kriteria "tidak tercapai".

- c) Pencapaian target pajak bulan September 2010, yaitu sebesar: Rp. 85 – 110 juta
- d) Pencapaian target pajak bulan Oktober 2010, yaitu sebesar: Rp. 87 – 110 juta
- e) Pencapaian target pajak bulan November 2010, yaitu sebesar: Rp. 90 – 110 juta
- f) Pencapaian target pajak bulan Desember 2010, yaitu sebesar: Rp. 92 – 110 juta

*Tercapai* : Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 80 - 100 % atau lebih

*Cukup Tercapai*: Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 55 – 79 %

*Kurang Tercapai*: Apabila persentase penerimaan pajak itu antara 35 – 55 %

*Tidak Tercapai*: Apabila persentase penerimaan pajak itu > 35 %

**Tabel 5.18 Jumlah, Persentase dan Kriteria Penerimaan Pajak Semester II**

No	Pertanyaan	Jumlah (Rp)	%	Kriteria
1	Penerimaan pajak bulan Juli	62 juta	55.8 %	Cukup Tercapai
2	Penerimaan pajak bulan Agustus	53 juta	48.76 %	Kurang Tercapai
3	Penerimaan pajak bulan September	77 juta	73.15 %	Cukup Tercapai
4	Penerimaan pajak bulan Oktober	72 juta	69.84 %	Cukup Tercapai
5	Penerimaan pajak bulan November	84 juta	84 %	Tercapai
6	Penerimaan pajak bulan Desember	76 juta	76 %	Cukup Tercapai
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>424 juta</b>	<b>67.92 %</b>	<b>Cukup Tercapai</b>

Sumber: *Data Lapangan dan Olahan Penelitian, Januari 2011*

**Tabel 5.29 Skor Variabel Bebas (  $X_1$  ) dan Variabel Terikat (  $Y$  )**

n	Variabel $X_1$	Variabel $Y$	Jumlah $X_1$ dan $Y$
35	$\Sigma 1463$	$\Sigma 1163$	$\Sigma 2626$

Berdasarkan data pada tabel 5.10 diatas, maka hasil analisis data tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

$$n = 35$$

$$\Sigma X = 1463$$

$$\Sigma Y = 1163$$

$$\Sigma XY = 2626$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\
 &= \frac{(\Sigma 1163)(\Sigma 1463^2) - (\Sigma 1463)(\Sigma 2626)}{35 \Sigma 1463^2 - (\Sigma 1463)^2} \\
 &= \frac{(\Sigma 1163)(\Sigma 2926) - (\Sigma 1463)(\Sigma 2626)}{35 \Sigma 2926 - \Sigma 4271960} \\
 &= \frac{3402938 - 3841838}{102410 - 4271960} \\
 &= \frac{-438900}{-4169550}
 \end{aligned}$$

$$r = \frac{-16,533}{-14,382}$$

$$r = 1.149$$

Setelah mendapatkan nilai  $r_{hitung}$ , selanjutnya penulis berkonsultasi dengan  $r_{tabel}$  untuk menentukan nilai  $r_{tabel}$  pada untuk  $df$  35 orang sampel untuk taraf signifikansi 5 %. Ditemukan bahwa nilai  $r_{hitung}$  yaitu 1.149 sedangkan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df$  35 orang sampel pada taraf signifikansi 5% yaitu 0.325.

Menurut Dean James Brown (1991:121) bahwa apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$ , maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ . Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , maka terima  $H_a$  (hipotesis alternatif) dan tolak  $H_0$  (hipotesis nol). Jadi dapat diilustrasikan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  sebagai berikut:

$$\begin{array}{ccc} r_{hitung} & & r_{tabel} \text{ pada } df 35 \text{ taraf signifikan } 5 \% \\ 1.149 & > & 0.325 \end{array}$$

Mengingat bahwa nilai  $r_{hitung}$  ternyata lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa :**“Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Layanan Pegawai UPTD DPPKAD Kecamatan Tualang terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”**. Dengan kata lain, Hipotesis  $H_a$  diterima dan Hipotesis  $H_0$  ditolak.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Akhirnya penulis perlu mengemukakan hasil penelitian ini yang berkaitan dengan Pengaruh Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang serta Pencapaian Target Pemenerimaan Pajak di kecamatan tersebut. Setelah melakukan analisis data yang pada tahap awal menggunakan skala interval dan selanjutnya menggunakan regresi linear guna menentukan hipotesisnya, penulis mengemukakan hasil penelitian ini sekaligus untuk memberikan gambaran tentang dua variabel penelitian ini. Khususnya yang berkaitan dengan pertanyaan yang ada pada "Perumusan Masalah" penelitian ini yang telah dikemukakan di Bab I tersebut. Adapun hasil penelitian ini interview yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data untuk indikator Kinerja Proses ditemukan bahwa indikator ini masuk kriteria "**kurang bagus**" sesuai dengan persentase tertinggi pada kriteria tersebut.
2. Berdasarkan hasil analisis data untuk indikator Kinerja Individu ditemukan bahwa indikator ini masuk kriteria "**cukup bagus**" sesuai dengan persentase tertinggi pada kriteria tersebut.
3. Berdasarkan gabungan antara indikator Kinerja Proses dan Individu yang merupakan variabel X penelitian ini ditemukan bahwa variabel X ini masuk kriteria "**cukup bagus**" sesuai dengan persentase yang tertinggi pada kriteria tersebut.

4. Berdasarkan hasil analisis variabel Y: Ketercapaian Target Pajak di Kecamatan Tualang ditemukan bahwa variabel Y ini masuk kriteria "cukup tercapai" sesuai dengan persentase yang tertinggi pada kriteria tersebut.
5. Berdasarkan angka pajak dalam bentuk rupiah tentang penerimaan pajak di Kecamatan Tualang ditemukan jumlahnya yaitu Rp. 424 juta atau 67.92 persen dari target yang ditetapkan dengan kriteria "cukup tercapai".
6. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai UPTD Kecamatan Tualang terhadap Pencapaian Target Pajak, karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , yaitu;  $1.149 > 0.325$ . Dengan kata lain hipotesis alternatif diterima sedangkan hipotesis nol ditolak.

#### **Saran – Saran**

Penulis perlu menyampaikan saran – saran berkaitan hasil penelitian ini tentang kinerja pegawai UPTD Kecamatan Tualang dan ketercapaian target pajak di kecamatan tersebut. Saran – saran ini ditujukan kepada mereka yang berkaitan erat dengan kedua variabel penelitian ini sebagai berikut:

#### **Untuk Kepala UPTD Kecamatan Tualang**

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan kepala UPTD Kecamatan Tualang mendapatkan informasi dan masukan yang bermanfaat untuk melakukan pembenahan – pembenahan terhadap kinerja pegawai yang masih kurang bagus



mempunyai tunggakan agar melunasi tunggaknya sesuai dengan persentase sanksi yang telah ditetapkan.

#### **Untuk Peneliti Lanjutan**

Keberadaan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dan referensi yang bermanfaat bagi para peneliti lanjutan agar dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dan bahan perbandingan bagi mereka yang melakukan penelitian dengan pokok bahasan serupa. Semoga para peneliti lanjutan dapat mengatasi kendala – kendala dalam melakukan penelitian, baik penelitian teoritis maupun penelitian lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaspers, Putra, Agusvian Virdaus, *Analisis Efektifitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Perawang, Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*, Pekanbaru UTN Press, 2007.
- Hatch, Evelyn, dkk, *Research Design and Statistics*, USA : New Bury Hall Publishing, 1982
- Hasibuan. *Perilaku Kerja Karyawan*, Gramedia Pustaka Jaya, Jakarta, 2001.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. P.T Remaja Rosda Karya, 2000.
- Moenir, HAS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Pasolong, Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabeta, 2007
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Peraturan Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia (Penerbit Nuansa Aulia), 2009.
- Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 71 Tahun 2009 tentang Peraturan Perpajakan di Kabupaten Siak, (Penerbit Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten Siak), 2009.
- Saleh, Gunawan, *Pelaksanaan Manajemen Komunikasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Pekanbaru, UIN Suska Riau, 2010.
- Simamora, Henri, *Kinerja Karyawan dalam Prospek Organisasi*, Grafindo, Jakarta, 1997.
- Sinambela, Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009.
- Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, Jakarta, LAN-RI, 2003
- Wirawan, *Evaluasi Sumber Daya Manusia; Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta Salemba empat, 2008.